



**SPORTELLO DI SUPPORTO ITINERANTE**  
REPORT SULLE LEZIONI APPRESE  
E RACCOMANDAZIONI POLITICHE

Palermo, Italia



## Partner

**CESIE** | [www.cesie.org](http://www.cesie.org)

**KMOP** | [www.kmop.gr](http://www.kmop.gr)

**"Hope For Children" CRC Policy Center** | [uncrcpc.org.cy](http://uncrcpc.org.cy)

**Fondazione Hallgarten-Franchetti Centro Studi Villa Montesca** | [www.montesca.eu](http://www.montesca.eu)

**ZRS Koper** | [www.zrs-kp.si](http://www.zrs-kp.si)

**Fondazione Animus** | [www.animusassociation.org](http://www.animusassociation.org)

## Autori

**Francesca Barbino, Liliana Cipolla and Annaclaire Turco**

CESIE, Palermo Italia

**Valentina Grasso, Laura Grillo and Ennio Iannitto,**

operatori dello sportello REBOOT NOW di Palermo, Italia

con il contributo di **Blaž Lenarčič, ZRS Slovenia**

**Il progetto REBOOT NOW è supportato dal Comune di Palermo – Assessorato Politiche Sociali, e dall'Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia.**



cesie  
the world is only one creature



HOPE  
For Children



animus  
association  
foundation



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

# Contenuto

<b>1. Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>2. Lo sportello di consulenza itinerante REBOOT NOW</b>	<b>6</b>
2.1 L'idea	6
2.2 Il punto di partenza	10
<b>3. Lezioni apprese</b>	<b>11</b>
3.1 Metodologia e organizzazione delle attività	11
3.2 Interpretazione dei dati raccolti	15
3.2.1 Il punto di vista dell3 utenti	15
3.2.2 Il punto di vista dell3 operator3 dello sportello	22
3.2.3 Il punto di vista della supervisor	28
3.3 Conclusioni	32
<b>4. Raccomandazioni</b>	<b>33</b>
4.1 Raccomandazioni politiche	33
4.2 Sostenibilità dello sportello di consulenza itinerante	34

# 1. Introduzione

Il presente report è stato sviluppato nell'ambito del progetto "**REBOOT NOW – Prevention of Gender-Based Violence in Schools after Lockdown**", no. 101049567, co-finanziato dal programma CERV della Commissione Europea. REBOOT NOW mira a sostenere i3 giovani che hanno sofferto psicologicamente a causa della pandemia e che possono essere stati vittime e/o testimoni di violenza, sensibilizzando al contempo sulla teen dating violence.

**Più specificamente, il progetto mira a:**

**Sostenere** la ripresa dell3 giovani dalle difficoltà derivanti dalle misure contro la pandemia di Covid-19, in particolare attraverso azioni positive che sostengano il loro benessere e la loro salute mentale.

**Prevenire** e combattere la violenza di genere tra i3 giovani sostenendo il loro benessere psicologico attraverso un servizio di supporto evidence-based, con il loro impegno attivo.

**Creare** uno sportello di consulenza itinerante per il recupero psicologico di studenti, personale scolastico e famiglie.

**Costruire** le capacità del personale scolastico e delle famiglie nella prevenzione e nell'identificazione dei casi di teen dating violence e di violenza di genere tra i3 giovani.



Il partenariato del progetto è composto da **CESIE** (Italia), **KMOP** (Grecia), **"Hope For Children" CRC Policy Center** (Cipro), **ZRS Koper** (Slovenia), **ANIMUS Association Foundation** (Bulgaria) e **Fondazione Hallgarten-Franchetti Centro Studi Villa Montesca** (Italia).

Il presente report presenta l'implementazione nazionale di uno sportello di counselling itinerante a **Palermo, Italia**, che è stato attivo nel periodo da **ottobre 2022 a giugno 2023**, grazie al lavoro del CESIE con un'équipe locale di fornitori di servizi (psicolog3, pedagogist3, assistenti sociali) in due scuole secondarie di primo grado (ICS "Silvio Boccone" e SMS "G.A. Cesareo"). In particolare, al fine di redigere le "lezioni apprese" dal **CESIE**, questa relazione presenterà innanzitutto le diverse modalità di attuazione dello sportello "pilota" a Palermo, aggiungendo alcuni elementi di valutazione basati sui diversi livelli di feedback collezionati nel corso del progetto da utenti, operator3 e supervisors. In secondo luogo, sulla base delle diverse esperienze raccolte, il report formulerà alcune raccomandazioni per decisor3 politic3 e gli altri soggetti interessati ad applicare il modello dello sportello itinerante **REBOOT NOW** in altri contesti, garantendo così la sostenibilità del progetto.

## 2. Lo sportello di consulenza itinerante REBOOT NOW

### 2.1 L'idea

La pandemia COVID-19 iniziata nel 2020 ha aggravato le problematiche sociali in tutta l'UE. I bambini, in particolare, hanno sofferto di interruzioni della scolarizzazione, isolamento sociale, periodi prolungati in contesti familiari chiusi e inaccessibilità ai servizi di supporto, e sono stati colpiti in maniera sproporzionata in molti modi: violenza online e familiare, disagio psicologico, cambiamenti nelle abitudini alimentari, nel sonno e nell'igiene, cambiamenti nel comportamento e mancanza di interesse nei compiti scolastici e nelle relazioni, per citarne alcuni. I giovani già in difficoltà provenienti da contesti emarginati (migranti, rifugiati, minoranze etniche e religiose, persone con disabilità, giovani LGBTQIA+, ecc.) erano addirittura a maggior rischio di soffrire psicologicamente a causa della pandemia. In particolare, a causa delle scarse o nulle interazioni sociali durante il periodo COVID-19, se non con i familiari più stretti o con la comunicazione mediata dagli strumenti digitali, i "adolescenti dell'era COVID" hanno visto compromesse le loro competenze sociali ed emotive, nel momento chiave in cui sarebbero iniziate le prime relazioni con coetanei, anche intime.

Il progetto REBOOT NOW è partito dall'idea di affrontare le sfide emergenti dalla pandemia COVID-19 che riguardano il benessere, la salute mentale e la sicurezza dei bambini in generale, ma in particolare la loro maggiore esposizione alla violenza di genere (GBV) e la prevedibile difficoltà a creare relazioni sicure/sane. Per rafforzare i meccanismi di supporto psicologico esistenti nei Paesi partecipanti, il progetto si è concentrato sull'obiettivo di prevenire e affrontare la violenza adolescenziale sviluppando un intervento pilota concreto sotto forma di sportelli di consulenza itineranti con punto di accesso online nelle scuole secondarie. Nello specifico, gli sportelli di consulenza itineranti REBOOT NOW si sono rivolti a:



**Bambini di età compresa tra i 10 e i 14 anni;**



**Personale scolastico e comunità educante**, che potrebbe sostenere i giovani nella costruzione di relazioni sane lontane dalla violenza di genere e nel recupero del loro benessere/socialità, rispondendo prontamente ai casi di violenza quando si verificano.



**Famiglie e caregiver**, messi sotto pressione in vari modi dalle misure di Covid-19, affinché possano trarre beneficio dalla collaborazione con le scuole ed essere sostenuti nel loro ruolo di genitori.

Prima di creare gli sportelli itineranti nazionali, in tutti i Paesi partner i rappresentanti delle scuole selezionate (direzione scolastica, insegnanti, rappresentanti di studenti e famiglie), gli enti pubblici che sostengono il progetto e altri stakeholder rilevanti che operano nel campo dell'istruzione o dei servizi sociali sono stati invitati a partecipare ad alcuni "incontri nazionali", finalizzati ad analizzare il contesto di ciascun Paese, a costruire una comprensione comune intorno alla necessità di sostenere il benessere e la salute mentale dell3 bambin3 nelle scuole, con particolare attenzione alla violenza contro l3 minori, e a concordare le specificità che ogni sportello avrebbe avuto in ciascun Paese. Il risultato di questi incontri è stata la firma di **6 protocolli di cooperazione**, che riuniscono tutte le parti coinvolte a livello nazionale e definiscono il funzionamento, le procedure e le politiche specifiche, comprese quelle di tutela dell3 minori, nonché le idee di sostenibilità per ogni sportello itinerante.

Parallelamente, sempre per inquadrare meglio il punto di partenza dell'azione **REBOOT NOW**, le organizzazioni partner hanno implementato una **raccolta di dati** tra l3 bambin3 delle scuole partecipanti, con l'obiettivo di raccogliere dati su sentimenti ed emozioni provate durante la pandemia, sui bisogni che stavano affrontando, nonché sulla disponibilità e l'eventuale accesso ai servizi di aiuto esistenti, nelle scuole o all'esterno, dove questi erano già disponibili. Nel gennaio 2023 è stato pubblicato uno specifico **rapporto comparativo sulla raccolta dei dati di base**, che analizza tutti i risultati raccolti nei Paesi attuatori - disponibile [a questo link](#).



Inoltre, parte della fase di avvio è stata costituita dal reclutamento delle **figure professionali** impiegate in ogni sportello: nello specifico, sono stati coinvolti un minimo di tre operatori (psicologi, pedagogisti, assistenti sociali) per Paese, che hanno ricevuto una **formazione**, a livello nazionale, su metodologie e strumenti per rispondere all'accresciuto bisogno di supporto psicologico causato dalla pandemia, per ripristinare il benessere e la socialità dell3 bambin3 e per prevenire e rispondere tempestivamente in caso di violenza, nonché per la gestione e il monitoraggio degli sportelli. Allo stesso modo, la formazione è stata specificamente finalizzata alla creazione di adattamenti locali al modello di sportello **REBOOT NOW**, progettato dal partenariato a livello europeo. Inoltre, tutti gli sportelli nazionali hanno implementato un servizio di supervisione per i loro fornitori di servizi, gestito da altr3 psicolog3.

Seguendo queste diverse fasi metodologiche, lo sportello è stato avviato in ogni Paese partecipante, ciascuno con le sue peculiarità, a partire da **ottobre 2022**, garantendo un minimo di **8 ore settimanali** in ciascuna delle scuole coinvolte.

## Organizzazione dello sportello a Palermo, Italia

A Palermo, il primo passo per la creazione dello sportello è stato quello di contattare, nella primavera del 2022, le istituzioni locali che hanno sostenuto l'idea dello sportello fin dall'inizio – il Comune di Palermo – Assessorato alla Scuola e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia (USR Sicilia) – per selezionare le scuole da coinvolgere nel servizio e la strategia di funzionamento. Sono state selezionate due scuole:

La Scuola Media Statale "G.A. Cesareo"

La **Scuola Media Statale "G.A. Cesareo"**, ubicata nel quartiere Oreto, e frequentata da oltre 500 alunni (10–14 anni, circa 25 classi)<sup>1</sup>.

L'Istituto Comprensivo Statale  
"Silvio Boccone"

L' **Istituto Comprensivo Statale "Silvio Boccone"** nel quartiere Oreto-Perez, frequentata da oltre 400 alunni (circa 29 classi).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> <https://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/istituti/PAMM00700N/cesareo-ga/>

<sup>2</sup> <https://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/istituti/PAIC8A2004/ic-silvio-boccone-pa/>



Una volta selezionate le scuole, il CESIE ha organizzato diversi con le istituzioni, culminati con la firma di un Protocollo di cooperazione che definisce obiettivi, logiche e ruoli per l'attuazione locale del progetto **REBOOT NOW**. Parallelamente, il CESIE ha composto il gruppo di operatori per guidare gli sportelli di consulenza scolastica itineranti nelle 2 scuole selezionate: **2 psicologi, 1 coordinatore pedagogico, 1 supervisora**. Il gruppo ha organizzato una formazione **di una settimana** nel settembre 2022 che è stata co-costruita, in modo da poter mappare le competenze e gli interessi di ciascuna, e a fare un brainstorming sulla forma che lo sportello locale avrebbe avuto in termini di regole, orari di lavoro, giorni, tipi di servizio, rotazione e sistemi di prenotazione.

Da **ottobre 2022**, lo sportello ha lavorato a rotazione nelle due scuole (1 esperto in una scuola, 2 nell'altra negli stessi giorni e orari) **per 13 ore a settimana** (26 ore in totale), organizzate come segue:

Dalle 8 alle 13 ogni martedì;

Dalle 14 alle 17 ogni mercoledì;

Dalle 8 alle 13 ogni giovedì.

In entrambe le scuole è stato attivato un sistema di prenotazione online per le consulenze individuali con gli psicologi, disponibile sulla piattaforma del progetto [www.thegendertalk.eu](http://www.thegendertalk.eu) attraverso un sistema di Google Calendar, e associato a due indirizzi e-mail sviluppati, uno per scuola, per gestire tutte le comunicazioni tra il team e le scuole. Il resto delle attività, comprese le consultazioni di gruppo o individuali della Coordinatrice Pedagogica, potevano essere prenotate attraverso gli indirizzi e-mail. Per coordinare le diverse attività, le tre figure sono state in costante contatto con il project manager del CESIE, organizzando frequenti interviste e incontrando il supervisore online almeno due volte al mese.

## 2.2 Il punto di partenza

Per inquadrare meglio il punto di partenza dell'azione **REBOOT NOW**, il CESIE ha effettuato una raccolta dati tra 153 bambin3 delle scuole partecipanti, su sentimenti ed emozioni provate durante la pandemia, sui bisogni che stavano affrontando, nonché sulla disponibilità e l'eventuale accesso ai servizi di aiuto esistenti, nelle scuole o all'esterno, quando disponibili. Un totale di **155 bambin3** ha partecipato all'indagine (85 dalla scuola "G.A. Cesareo", 70 dalla scuola ICS "Silvio Boccone"), offrendo all'équipe locale di Palermo un quadro generale dello **stato emotivo dell3 bambin3** durante la pandemia di Covid-19, dell'incidenza della **violenza di genere**, della disponibilità e dell'accesso ai **servizi di consulenza già esistenti a scuola** e dei **bisogni** relativi a questi temi.

In particolare,  
è emerso che:



13 giovani erano per lo più **preoccupati o spaventati, con pensieri negativi e sentimenti di rabbia** durante la pandemia di Covid-19, ma solo 6 di loro su 155, si sono rivolti a psicolog3 per parlarne, mentre quasi un quinto di loro non ha condiviso le proprie emozioni con nessuno, per diversi motivi: perché ritenevano che fosse inutile, o perché facevano fatica a spiegare come si sentivano. Ciò ha sottolineato quanto sia poco diffuso il ruolo della psicolog3 tra 13 giovani.

Mentre la maggioranza dell3 studenti ha affermato di non aver subito **alcun tipo di violenza** a scuola, le percentuali cambiano drasticamente quando si chiede se hanno assistito a uno di questi comportamenti nei confronti di compagni di classe (quasi il 30% di loro). Per quanto riguarda la discriminazione di genere, il 17% ha vissuto situazioni imbarazzanti a causa del proprio genere, il 5,8% ha subito atti di bullismo di genere e il 12% ha dovuto comportarsi in un certo modo secondo "standard maschili/femminili".

Lo **sportello di consulenza "ideale"**, secondo 13 giovani intervistati, sarebbe costituito principalmente da sessioni individuali con terapeuti (quasi il 60% delle risposte), ma anche da laboratori in aula (20%) e sessioni di gruppo (15%).

Nel complesso, i risultati fanno luce sull'evidente necessità di incorporare le figure professionali, ossia psicologi e psicopedagogisti, nel sistema educativo, nonché di normalizzare la loro presenza nell'ambiente scolastico. Date le risposte, superare lo stigma del ruolo dell3 professionist3 della salute mentale diventa fondamentale per fornire tempestivamente all3 giovani il supporto di cui hanno bisogno durante il loro sviluppo. Per ulteriori informazioni e dettagli sull'analisi comparativa della raccolta dati di base, è possibile scaricare il rapporto completo disponibile [qui](#).



### 3. Lezioni apprese

#### 3.1 Metodologia e organizzazione delle attività

Seguendo il Protocollo di monitoraggio e valutazione prodotto dall'associazione partner slovena ZRS Koper, a Palermo sono stati utilizzati i seguenti strumenti per misurare correttamente l'impatto dell'azione:

- ✓ **Due questionari anonimi per utenti**, da compilare rispettivamente dopo ogni consultazione individuale; e dopo ogni sessione di gruppo/workshop/evento;
- ✓ **Un registro di monitoraggio per scuola**, compilato dalle figure professionali operanti nello sportello dopo ogni sessione, individuale o di gruppo;
- ✓ **Un registro di monitoraggio per la psicologa a carico della supervisione.**

I dati riportati nella sezione successiva sono tratti da questi moduli, che tuttavia sono riservati e non allegati al presente rapporto.

In totale, sono stati coinvolti nell'attività di sportello 1031 utenti, tra studenti, personale scolastico o familiari, come di seguito dettagliato:

Scuola 1 – SMS Cesareo								
Utenti	Età			Genere				Totale
	9-11	12-14	15-18	M	F	Oth	N/D	
<b>Studenti (consultazione individuale)</b>	10	30	-	11	28	1	-	40
<b>Studenti (gruppo attività)</b>	192	276	-	220	244	3	1	468
<b>Totale studenti</b>	202	306	-	231	272	4	1	508
<b>Personale scolastico</b>	-			5	10	1	-	16
<b>Genitori</b>	-			9	21	-	-	30
<b>Totale adulti</b>	-			14	31	1	-	46
<b>Totale utenti</b>	-			245	303	5	1	554

Scuola 2 – ICS Boccone								
Utenti	Età			Genere				Totale
	9-11	12-14	15-18	M	F	Oth	N/D	
<b>Studenti (consultazione individuale)</b>	6	58	-	27	36	1	-	64
<b>Studenti (gruppo attività)</b>	120	264	-	185	199	-	-	384
<b>Totale studenti</b>	126	322	-	212	235	1	-	448
<b>Personale scolastico</b>	-			2	11	-	-	13
<b>Genitori</b>	-			6	10	-	-	16
<b>Totale adulti</b>	-			84	21	-	-	29
<b>Totale utenti</b>	-			220	256	1	-	477

Per promuovere il coinvolgimento dell3 utenti, lo sportello è stato regolarmente presentato in ogni classe durante l'anno scolastico. Le attività svolte dalle 3 figure esperte all'interno degli sportelli itineranti sono state organizzate come segue:

### Sportello psicologico

Sessioni di 50 min. per supporto individuale o di gruppo (max. 5 persone) rivolte a studenti, personale scolastico o famiglie, su appuntamento prenotato tramite il servizio di calendarizzazione online. Operato dall3 psicolog3 Dott.ssa Laura Grillo e Dott. Ennio Iannitto

Quasi il 70% dell3 partecipanti era un utente abituale (più di 2 appuntamenti nel corso dell'anno scolastico).

### Sportello pedagogico

Sessioni di 60–120 minuti per supporto individuale o di gruppo (max. 5 persone) rivolto a studenti, personale scolastico o famiglie, finalizzate a rafforzare e dare significato alla corresponsabilità educativa in cui sono coinvolti genitori, insegnanti e studenti. Le sessioni sono state prenotate online via e-mail e tenute dalla coordinatrice pedagogica, dott.ssa Valentina Grasso.

Nello specifico, le sessioni pedagogiche si sono rivelate utili come segue:

- **Con insegnanti:** interviste e osservazioni in classe hanno fornito loro strumenti pedagogici per migliorare l'organizzazione e la pianificazione degli approcci didattici. Fondamentale promuovere l'ascolto dell3 studenti in modo consapevole e orientato, in modo da stimolare la riflessione e l'azione da parte loro.
- **Con genitori:** colloqui che aiutano l3 genitori a comprendere situazioni difficili e a trovare strade percorribili sia in considerazione dell'età dell3 minore sia in relazione al suo ruolo educativo specifico.
- **Con studenti** colloqui e interventi in classe attraverso attività di laboratorio o osservazione.

Quasi il 90% dei partecipanti era un utente abituale (più di 2 appuntamenti nel corso dell'anno scolastico).

### Osservazione e attività di gruppo in classe

Operati da tutti e 3 le figure, sono stati organizzati su richiesta del personale scolastico. Gli argomenti variavano a seconda delle esigenze espresse (principalmente gestione del gruppo e relazioni tra pari). Tra le attività svolte:

**Gameday:** utilizzo di giochi da tavolo cooperativi per bambini come modi divertenti per sostenere la regolazione emotiva, l'autocontrollo e lo sviluppo socio-emotivo attraverso il gioco;

**Dixit Yourself:** utilizzo delle carte Dixit, Tarocchi o Oracoli per migliorare la consapevolezza di sé, l'empatia e la capacità di ascolto degli giovani. Grazie al loro potere evocativo e ai riferimenti che innescano inconsciamente con archetipi e simboli profondamente radicati, questi strumenti possono essere utilizzati nella narrazione autobiografica ed emozionale per affrontare indirettamente temi troppo complessi e problematici per essere affrontati di petto.

**Talking time:** uno spazio e un tempo studiati in base alle esigenze della classe, in cui affrontare le principali questioni sollevate dalla classe e dagli insegnanti. Almeno 4 incontri settimanali della durata di un'ora.

### Workshop per l'orientamento scolastico - "Scenari di consulenza simbolica"

Operato dalla Coordinatrice Pedagogica, Dott.ssa Valentina Grasso con tutte le classi terze della scuola "GA Cesareo".

I laboratori sono durati tra i 60 e i 120 minuti e hanno coinvolto un piccolo gruppo di 4-6 studenti a cui è stato chiesto di condividere aspetti interessanti della loro personalità, delle loro pratiche scolastiche e dei loro atteggiamenti attraverso simboli (ad esempio, il percorso di vita, le immagini interiori, le isole delle emozioni).

### Laboratori "Teatro dell'oppresso"

Due cicli di sessioni di 3 ore gestite dalla Coordinatrice Pedagogica, Dott.ssa Valentina Grasso, in entrambe le scuole per l'intero anno scolastico con un massimo di 30 studenti di tutte le età.

Basati sul metodo TO di A. Boal, i laboratori utilizzano un sistema di esercizi fisici, giochi inventivi, tecniche di immagine e improvvisazioni speciali il cui obiettivo era trasformare la pratica teatrale in uno stru-

### Workshop "Viaggio di Ulisse"

Operato dalla Coordinatrice Pedagogica, Dott.ssa Valentina Grasso, presso la scuola "GA Cesareo" in sessioni di un'ora con 15 studenti (11-12 anni).

Laboratorio pratico sulla storia di Ulisse in cui i rappresentanti di ogni gruppo hanno presentato il loro disegno del viaggio di Ulisse e raccontato le scelte e le soluzioni operate per i problemi incontrati. Durante la discussione, viene posta l'attenzione sulla trasposizione didattica del laboratorio: esso ha permesso di realizzare in Filosofia riflessioni sui significati del mito; in Arte e Immagine, la rappresentazione grafica delle tappe dell'Odissea; in Storia, la conoscenza del mondo greco; in Geografia, la consapevolezza del proprio schema corporeo che è alla

## 3.2 Interpretazione dei dati raccolti

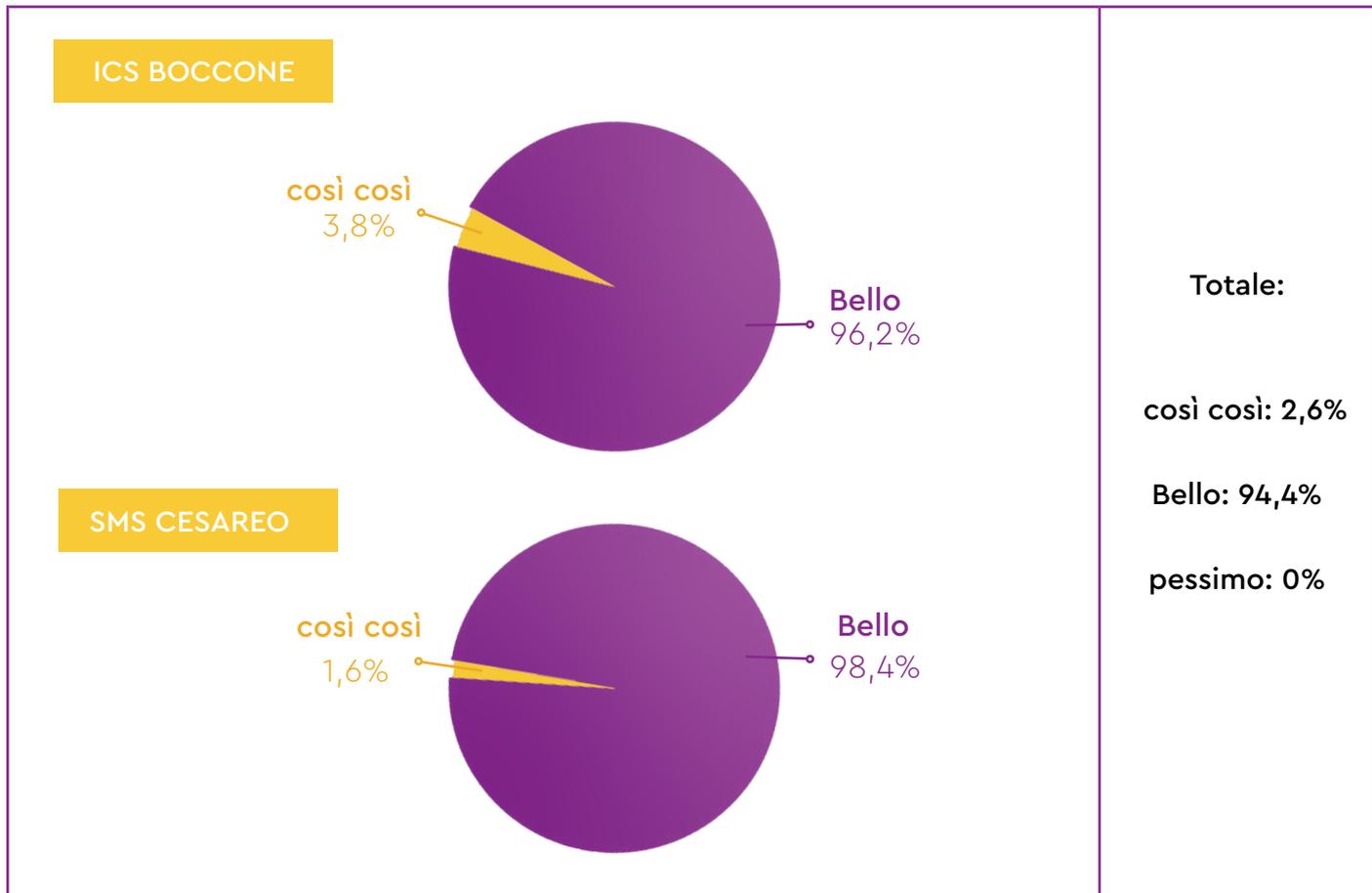
La sezione seguente contiene l'analisi dei feedback ricevuti dall'3 utenti e dalle figure professionali coinvolte nello sportello in seguito alle attività sopra descritte.

### 3.2.1 Il punto di vista dell'3 utenti

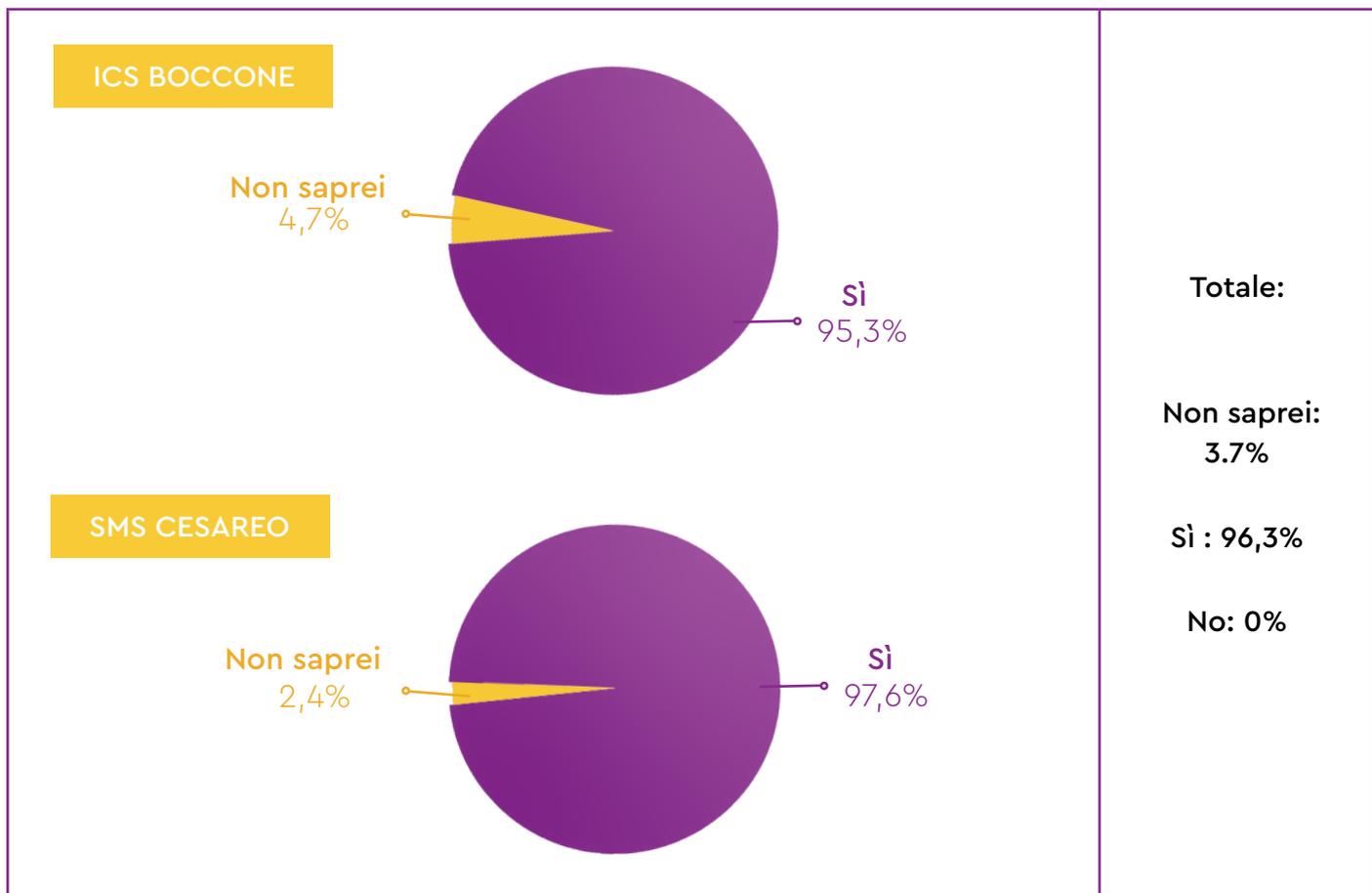
#### CONSULENZE INDIVIDUALI

Hanno compilato il questionario **273 utenti**, di cui il 45,8% della scuola "SMS Cesareo" e il **54,2%** della scuola "ICS Boccone". L'**87%** degli intervistati sono adolescenti di età compresa tra gli **11 e i 14 anni**, la maggior parte dei quali (**50,6%**) ha **13 anni**. Il resto degli intervistati sono adulti (familiari/personale scolastico) di età compresa tra **41 e 61 anni**. Il **58,2%** degli intervistati sono ragazze/donne; il **35,2%** sono ragazzi/uomini; il **4,8%** si identifica come "altro" e l'**1,8%** preferisce non rispondere.

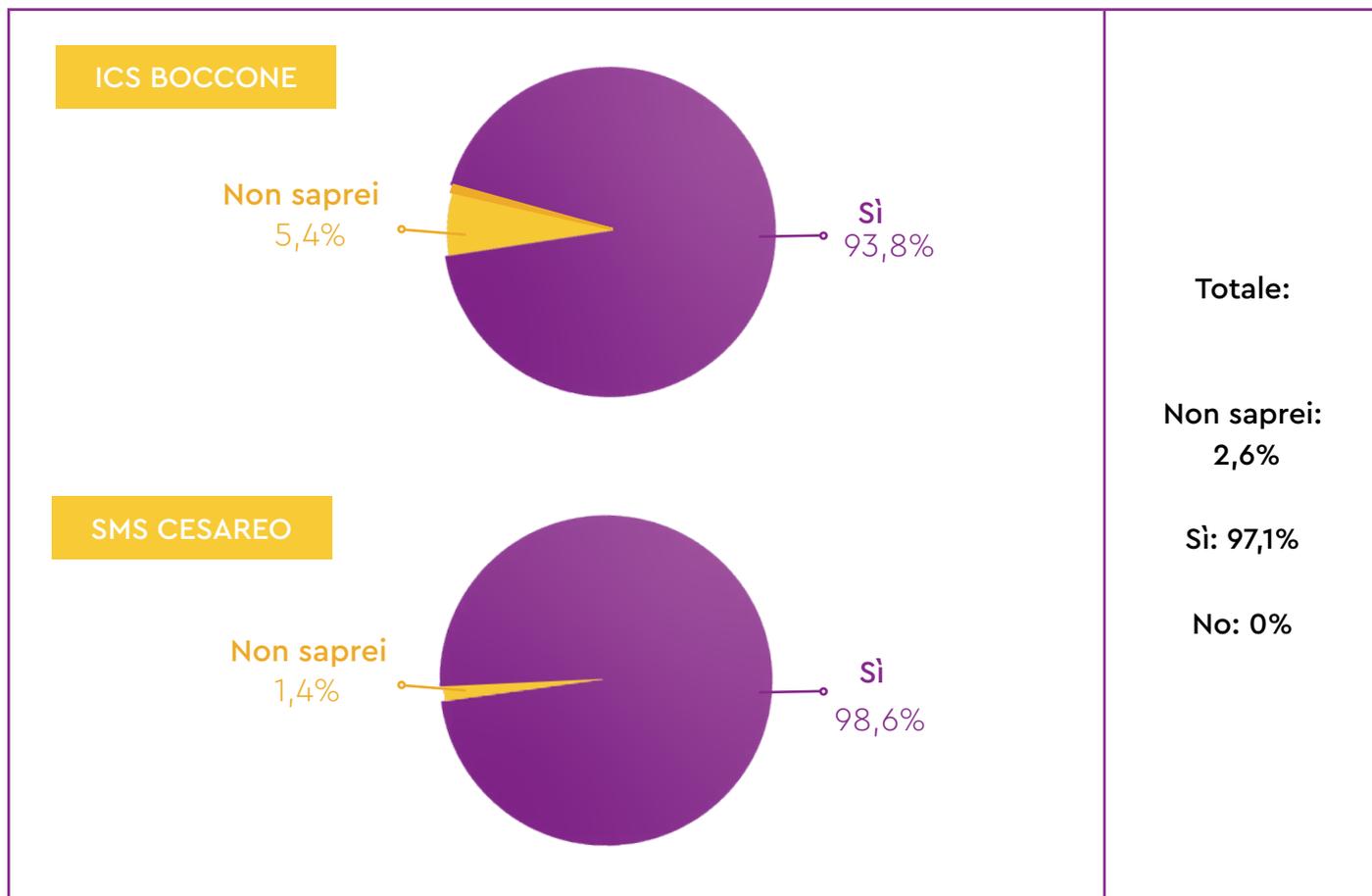
DOMANDE: Com'è stato parlare con l3 operators? (Bello – così così – pessimo)



DOMANDE: Vuoi tornare a vedere l'operatore con cui hai parlato? (Sì – Non saprei – No)



**DOMANDE:** Se una persona a te cara dovesse avere un problema simile al tuo, consigliereste di prendere un appuntamento con lo sportello? (Sì - Non saprei - No)



**Panoramica dei commenti lasciati**

**SMS CESAREO**

- Parlare con I3 operatori è stato liberatorio
- Mi è piaciuto parlare con qualcuno che ha saputo ascoltarmi.
- Mi sono sentito più sicuro
- Molto utile, mi sento più leggero

**ICS BOCCONE**

- Mi è piaciuta la semplicità dei dialoghi
- La pedagoga mi ha aiutato a studiare e a capire meglio le materie.
- Mi ha fatto sentire molto a mio agio
- Utile per chi ha difficoltà

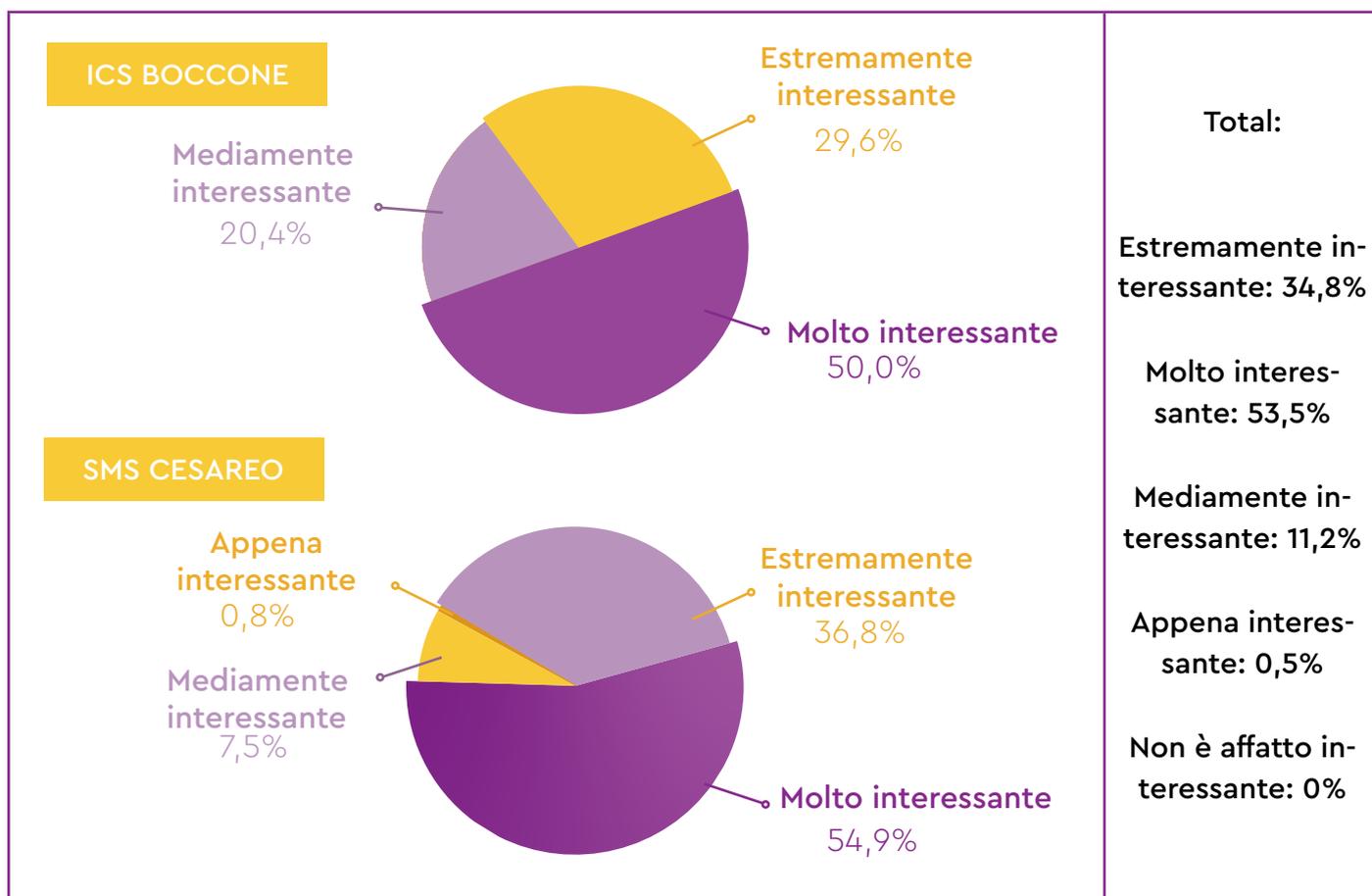




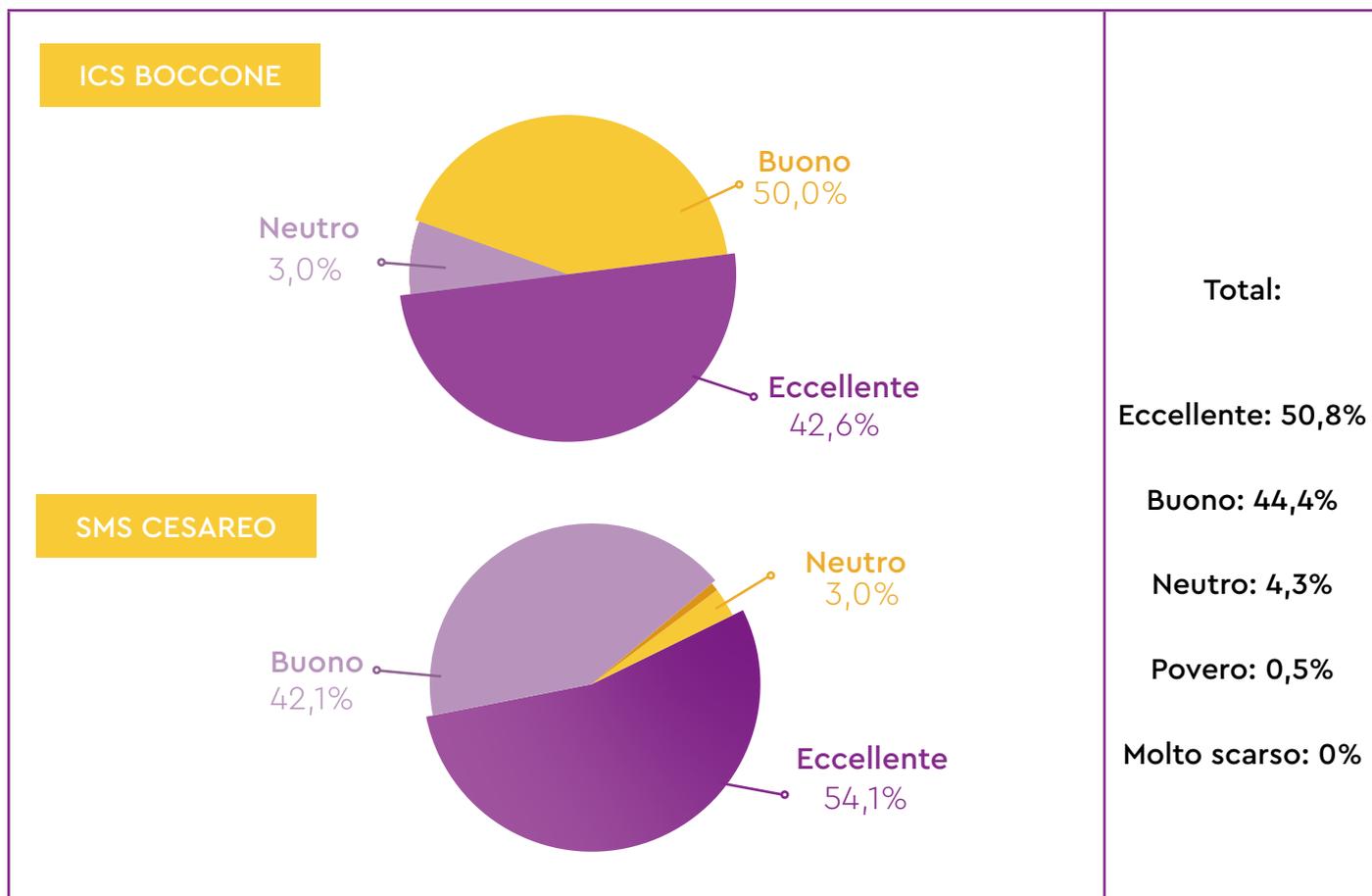
### ATTIVITÀ DI GRUPPO

Il numero totale di risposte è stato di **187**, di cui il 71,1% dalla scuola "SMS Cesareo" e il 28,9% dalla scuola "ICS Boccone". Tutte le persone intervistate hanno un'età compresa tra gli 11 e i 14 anni. La maggior parte (60,4%) ha 13 anni. Il 47,6% sono ragazze/donne; il 48,1% sono ragazzi/uomini; il 2,1% si identifica come "altro" e il 2,1% preferisce non rispondere.

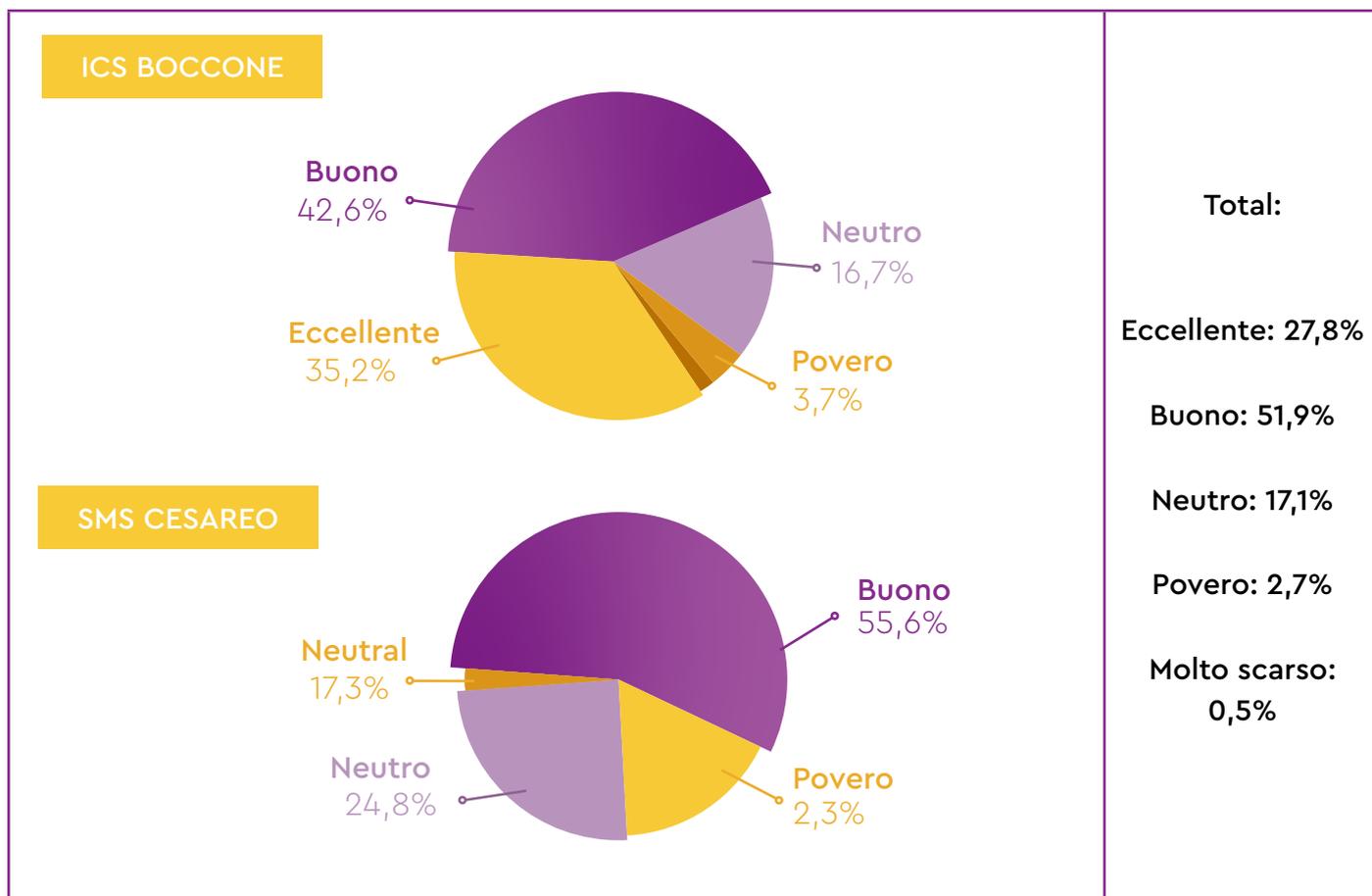
**DOMANDE: Hai trovato il workshop interessante? (Estremamente interessante - Molto interessante - Mediamente interessante - Appena interessante - Non è affatto interessante)**



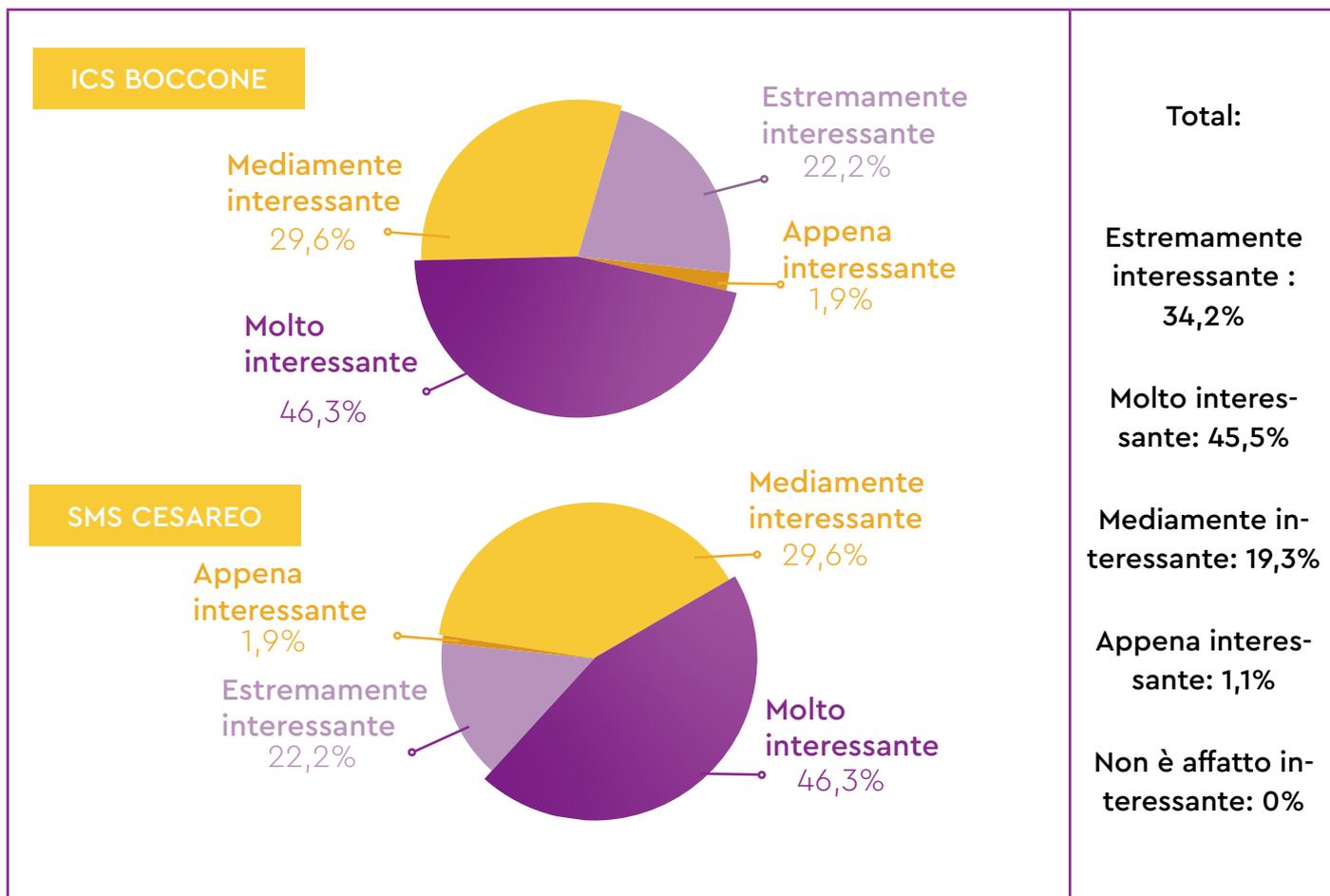
**DOMANDE: Valuta l'organizzazione generale del workshop**  
(Eccellente – Buono – Neutro – Povero – Molto scarso)



**DOMANDE: La qualità dello spazio in cui hai realizzato il laboratorio è stata**  
(Eccellente – Buono – Neutro – Povero – Molto scarso)



DOMANDE: Il contenuto del workshop è stato (Estremamente interessante - Molto interessante - Mediamente interessante - Appena interessante - Non è affatto interessante)



Panoramica dei commenti lasciati

SMS CESAREO

- Mi è piaciuto molto il progetto e vorrei rifarlo!
- Dovrebbe durare di più, era molto bello
- È stato stimolante parlare di fronte agli altri.

ICS BOCCONE

- Operatori estremamente gentili e competenti
- Spero di avere di nuovo la possibilità di vivere un'esperienza simile
- I workshop sono stati perfetti per conoscere meglio noi stessi



### 3.2.2 Il punto di vista dell3 operatori3 dello sportello

**Dai registri di monitoraggio è stata individuata la seguente tipologia di casi osservati:**

#### **Studenti – consulenza individuale (supporto psicologico e pedagogico)**

##### I casi più ricorrenti:

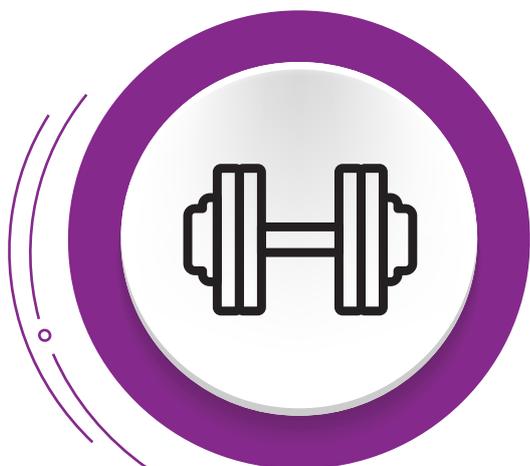
- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflitti di classe e difficoltà a scuola e/o nel rapporto con insegnanti</li> <li>• Difficoltà a casa, anche nella comunicazione con la famiglia in merito a esigenze personali o legate a situazioni di liti testimoniali o divorzi</li> <li>• Disturbi alimentari</li> <li>• Gestione delle emozioni, comprese le difficoltà a gestire le relazioni sociali tra coetanei.</li> <li>• Inclusione, esclusione, accettazione e ritiro sociale</li> <li>• Bullismo</li> <li>• Lutto e perdite significative</li> <li>• Razzismo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà a esprimersi liberamente</li> <li>• Relazioni romantiche</li> <li>• Difficoltà a gestire le emozioni e le relazioni sociali con i coetanei</li> <li>• Difficoltà nella gestione delle emozioni negative come tristezza, rabbia e solitudine e nel controllo degli impulsi</li> <li>• Uso problematico di Internet</li> <li>• Difficoltà di concentrazione, mancanza di motivazione ad andare a scuola o a fare i compiti</li> <li>• Difficoltà di apprendimento: espressivo-elocutivo (dislessia, disgrafia, discalculia)</li> <li>• Organizzativo-motorio-comportamentale (iperattività, disattenzione, apatia), comunicativo-relazionale ed emotivo-affettivo, e disabilità</li> </ul> |
|--|--|

##### Meno ricorrente ma più intensi:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemi dissociativi</li> <li>• Problemi comportamentali</li> <li>• Disabilità</li> <li>• Ossessioni</li> <li>• Autolesionismo e pensieri autolesionisti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disturbi d'ansia</li> <li>• Attacchi di panico</li> <li>• Depressione</li> <li>• Forme clinicamente significative di problemi adolescenziali</li> </ul> |
|---|--|

<b>Studenti - Attività di gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difficoltà di comunicazione tra pari</li><li>• Mancanza di conformità con insegnanti</li><li>• In alcuni casi, gravi problemi comportamentali</li></ul>
<b>Personale scolastico - Consulenze individuali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necessità nel valutare e decidere come affrontare alcuni studenti nelle funzioni educative e per migliorare il clima del gruppo classe;</li><li>• Scambio su strategie di intervento e gestione di situazioni complesse su tematiche specifiche quali bullismo e cyberbullismo, social network, educazione affettiva, disturbi specifici dell'apprendimento, ecc.</li><li>• Altre condizioni cliniche</li></ul>
<b>Genitori/familiari - Consulenze individuali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemi coniugali</li><li>• Difficoltà nell'affrontare problemi specifici dei figli e necessità di un supporto alla genitorialità, soprattutto per quanto riguarda l'ascolto e il vivere la dimensione relazionale e affettiva; saper stare nei conflitti senza colpevolizzarsi; dare regole sostenibili per essere genitori autorevoli e capaci; costruire la propria autonomia personale e relazionale; educare ai mass media, alle risorse di internet e ai limiti della tecnologia.</li><li>• Altre condizioni cliniche</li></ul>

Tenendo conto dei diversi **tipi di attività** proposte nelle due scuole di Palermo e delle **tipologie di casi** emerse dall'utenti del desk, è possibile stilare la seguente analisi SWOT sull'esperienza dell'operatori, che fornisce interessanti spunti di apprendimento:



### PUNTI DI FORZA

Un buon team di operatori ben qualificati e motivati, con competenze complementari e disponibilità a sostenersi a vicenda, soprattutto di fronte a decisioni difficili da prendere;

Buona comunicazione interna tra i membri del team, che consente di creare soluzioni condivise ai problemi quotidiani;

Sessioni regolari di supervisione e intervizione, considerate estremamente utili anche in termini di scambio reciproco e di equa distribuzione delle responsabilità e dei compiti;

Buona fase preparatoria e brainstorming sulle caratteristiche e sul funzionamento dello sportello;

Attenzione a come raggiungere efficacemente potenziali utenti, in modo legalmente sicuro;

Molta attenzione alla creazione di uno "spazio sicuro", che permettesse a operatori e utenti di sentirsi protetti e fidati;

In alcune occasioni, attraverso lo sportello pedagogico è stato possibile superare il potenziale "disagio" o stigma che può caratterizzare lo sportello psicologico, fornendo così supporto e spostando l'attenzione sui punti di forza del soggetto.

### PUNTI DI DEBOLEZZA

Esperienza professionale difficile, che richiede impegno e sforzi intensi, anche a livello emotivo;

Essendo un servizio a bassa soglia, capita spesso l'emergenza di casi difficili, con conseguente aggravio di lavoro;

Lo sportello è stato l'unica forma di assistenza offerta dalle scuole, quindi aveva una richiesta elevata che a volte poteva andare oltre la portata del servizio;

Difficile rispondere a tutte le richieste;

Difficile comunicare efficacemente con i diversi organi collegiali, nonostante il buon rapporto instaurato in entrambe le scuole.





## OPPORTUNITÀ

Una buona parte del personale scolastico e famiglie ha aiutato molto e apportato un vero cambiamento all'interno dello sportello;

Buona accettazione e fiducia da parte della direzione scolastica, che vede lo sportello come una risorsa estremamente utile;

Possibilità di costruire una rete tra diversi servizi operanti nei quartieri delle scuole e collaborare con loro;

Temi come la violenza di genere e il rispetto, in particolare per i3 giovani, sono entrati nelle scuole e hanno diminuito lo stigma sul supporto psicologico

Lo sportello pedagogico è stato un'opportunità per prevenire le difficoltà di apprendimento, ma anche i problemi di interazione tra pari (come il bullismo), tra insegnanti e studenti o tra genitori e figli3.

## MINACCE

Stigma e pregiudizi sociali nei confronti dello sportello e della sua utilità, che impediscono a molti di chiedere supporto;

Scarsa consapevolezza del ruolo specifico dello sportello e dei suoi operatori da una parte del personale scolastico e dei genitori, che ha creato aspettative elevate o addirittura sbagliate che non sempre sono state soddisfatte;

Persistente difficoltà a parlare di "genere", a causa della politicizzazione del termine in Italia;

Breve durata del progetto, che causa: mancanza di tempo per coinvolgere maggiormente le famiglie e creare sinergie più profonde; mancata continuità nella gestione clinica dei soggetti coinvolti da parte degli operatori dei servizi di sportello, con il rischio di un abbandono;

Obbligo di ricevere un consenso scritto da parte dei genitori prima di coinvolgere studenti, che in alcuni casi ha bloccato interventi nelle classi richiesti da parte di docenti o dirigenti.



Le parole dell3 operatori3 dello sportello:

*"Per me, lo sportello è stato un successo. Dall'inizio abbiamo deciso la compresenza con la mia collega psicologa in entrambe le scuole, che è stata per me una buona scelta per garantire un servizio equilibrato dal punto di vista del genere (una donna e un uomo), ma questo ci ha anche impedito di rimanere molte ore in una singola scuola. Ci sono volute settimane prima che la maggior parte dell3 utenti venisse a conoscenza della nostra presenza e decidesse di partecipare a consulenze individuali, ma dopo questi primi mesi abbiamo avuto quasi tutti gli slot prenotati. Naturalmente, lo sportello era un servizio a bassa soglia, ma sicuramente utile perché tutti i casi complessi affrontati sono stati rapidamente orientati verso diversi servizi territoriali. Quindi, l'impressione complessiva per me è estremamente buona: nonostante abbiamo potuto affrontare solo un numero ridotto di situazioni rispetto alle esigenze, è stato comunque un buon supporto".-*

- Dott. Ennio Iannitto -

*"Credo che l'idea di associare lo sportello psicologico allo sportello pedagogico sia stata vincente, per sostenere l3 studenti nelle varie difficoltà legate alla scuola e principalmente alla didattica e all'orientamento. La possibilità per loro di usufruire di un'azione educativa personalizzata e individualizzata ci ha permesso di intervenire non solo sull'insuccesso scolastico e sulla dispersione scolastica, ma sul disagio, sul senso di frustrazione e di sconfitta legati a un percorso scolastico difficile e faticoso, che può coinvolgere anche il rapporto con la famiglia e con l3 insegnanti."-*

- Dott.ssa Valentina Grasso

*"I servizi di supporto psicologico nelle scuole in generale dovrebbero avere più spazio in termini di orari e di sede (una comoda aula dedicata, per esempio). Nel nostro caso specifico, siamo riusciti a ricreare un setting di ascolto/intervento con tempi e spazi adeguati, anche grazie al coordinamento tra esperti e responsabili del progetto, il continuo scambio di informazioni e contatti, e le occasioni di confronto con insegnanti, che hanno permesso di creare un'ottima alleanza di lavoro rendendo il servizio un grande successo. Inoltre, credo che anche quando abbiamo dovuto indirizzare i casi più critici ai servizi territoriali esterni, questo abbia fatto emergere un dato molto importante: la necessità importantissima di un supporto psicologico scolastico in questa fascia d'età."*

- Dott.ssa Laura Grillo -



### 3.2.3 Il punto di vista della supervisor

La supervisione dell'équipe è stata gestita dalla Dott.ssa Annaclaire Turco, psicologa. La maggior parte delle sessioni di supervisione sono state condotte in gruppo con l'intera équipe, composta dai 3 operatori. In alcune occasioni è stato necessario incontrarli singolarmente o in coppia, soprattutto in circostanze urgenti. In altre occasioni è stato utile coinvolgere il team di coordinamento del progetto, per uno scambio di riflessioni e informazioni più rapido e funzionale. Sono state effettuate 23 sessioni di supervisione, di cui sette straordinarie. Sono state effettuate anche sessioni di discussione telefonica.

Durante le sessioni di supervisione sono stati condivisi i seguenti problemi:

- ✓ **Studenti:** pensieri suicidi, disturbi alimentari, relazioni problematiche tra genitori e figli, genere, sessualità, discriminazione, comportamenti paranoici e ossessivi, difficoltà di socializzazione, disturbi d'ansia, presunti abusi, violenza fisica tra coetanei (a volte usata come modo di scherzare ma che può creare conseguenze spiacevoli), uso problematico del web, difficoltà relazionali tra compagni della stessa classe;
  
- ✓ **Adulti:** resistenza dell3 insegnanti e/o delle famiglie in relazione al supporto psicopedagogico e alle questioni di genere, situazioni problematiche legate alle famiglie con casi di separazione dei genitori, abuso verbale dei genitori nei confronti dell3 bambini, difficoltà dell3 insegnanti nel gestire situazioni problematiche a scuola, difficoltà nell'alleanza scuola-famiglia;
  
- ✓ **Importanza del collegamento** in rete con i servizi pubblici e privati esterni.



### Principali difficoltà incontrate:

- Mancato riconoscimento del valore del lavoro delle figure professionali da parte del personale scolastico, potenzialmente dovuto alla loro giovane età;
- Diffidenza verso qualsiasi intervento esterno alla scuola, dovuta a un forte senso di appartenenza e alla resistenza al cambiamento;
- Difficoltà di comunicare con le famiglie, soprattutto quando il compito è quello di mediare tra la scuola e le famiglie.
- Obbligo di raccogliere i moduli di consenso dalle famiglie per autorizzare la partecipazione di minori alle attività del progetto, in particolare a causa di resistenze o ritardi nella consegna dei documenti firmati.
- Sovraccarico di lavoro, dovuto a diversi imprevisti che richiedevano soluzioni immediate;
- Il sistema di prenotazione ha causato difficoltà in alcuni casi, soprattutto per studenti: molte richieste provenivano dagli stessi studenti, nello stesso momento, ma con fornitori di servizi diversi. Un'altra fonte di frustrazione era l'impossibilità di comunicare a distanza con i minori, in quanto non era possibile contattarli direttamente per motivi di tutela dei minori.

## Conclusioni e raccomandazioni relative alla supervisione

Le soluzioni applicate a queste difficoltà sono state:

✔ Una grande collaborazione del team per trovare soluzioni comuni, sostenersi a vicenda, scambiare buone pratiche, riflettere e decidere quali attività condurre individualmente o in coppia. La sintonia e capacità organizzativa del team è stata molto rilevante, così come lo scambio tra punti di vista psicologici e pedagogici.

✔ Una costante raccolta dei bisogni di ciascuna parte, che unita a un'equa ed eterogenea partecipazione alle sessioni di supervisione, ha portato alla creazione di soluzioni personalizzate ed efficaci.

Lo sportello ha ricevuto fin dall'inizio una grande quantità di richieste di supporto da parte delle comunità scolastiche, sia di adulti che di minori. Molte delle richieste sono arrivate dagli insegnanti per intervenire nelle loro classi, soprattutto nei diversi casi in cui erano molto eterogenee, ma anche da minori e famiglie, grazie all'ottimo modo di promuovere le attività e di gestire le richieste, discusso in molte occasioni durante le sessioni di supervisione. Questo può essere considerato uno dei successi del progetto dal punto di vista della supervisione.

Per il futuro, a causa delle difficoltà iniziali incontrate nel formato di supervisione previsto, si raccomanda una programmazione più coerente delle sessioni di supervisione, includendo "tempo extra" per le consulenze di emergenza. Allo stesso modo, è emersa la necessità che il team abbia più tempo a disposizione per la preparazione delle attività, intese come lavoro di back-office.

Inoltre, si raccomanda di investire nella creazione di una forte alleanza relazionale con il corpo docente, che possa da un lato alimentare la fiducia reciproca e dall'altro permettere lo scambio e la condivisione di approcci educativi. Questo è utile all'inizio, perché durante la realizzazione delle attività diventa più difficile e c'è meno tempo da dedicare a questa dimensione. Allo stesso tempo, questo aspetto facilita anche la mediazione con le famiglie e permette di lavorare con maggiore serenità sull'alleanza scuola-famiglia, riducendo le frustrazioni e le difficoltà pratiche dell'équipe.

Inoltre, potrebbe essere utile stabilire un orario specifico e periodico anche per il personale scolastico per interagire con i fornitori di servizi, per facilitare una comunicazione adeguata. In generale, il corpo docente rappresenta un target esaurito, molto bisognoso di supporto psicopedagogico e con cui dialogare con estrema attenzione. In generale, sembra che l'implementazione delle attività sia stata più fluida in una delle due scuole coinvolte, forse grazie a una migliore organizzazione all'interno della scuola stessa.

Inoltre, si potrebbe creare un sistema più forte per informare meglio gli studenti e gli insegnanti sui feedback ricevuti dopo l'implementazione delle attività.

In conclusione, dal punto di vista delle sessioni di supervisione di Palermo si può registrare un ottimo livello di evoluzione del gruppo di lavoro. Tutte le criticità riscontrate hanno avuto una buona risposta risolutiva in tempi adeguati. C'è stata un'ottima intersezione tra le azioni delle figure di supporto psicologico e quelle degli educatori. Inoltre, si può segnalare un processo maturo nell'équipe e con il coordinatore rispetto alla rete dei servizi esterni al progetto, pubblici e privati, e alle modalità di accompagnamento alla conclusione dei percorsi e alle possibili strategie di sostenibilità sia delle attività in modo generico che dei singoli percorsi.

Infine, lo scambio tra le équipes di diversi Paesi ha aumentato la motivazione e la soddisfazione rispetto al lavoro svolto e alla possibilità di scambio e crescita, e questo aspetto è stato condiviso dall'équipe stessa durante le diverse sessioni di supervisione.

### 3.3 Conclusioni

Di seguito riportiamo una sintesi degli aspetti positivi e negativi incontrati durante l'esperienza.

#### **Tra le diverse barriere riscontrate, di natura sistemica e non, riportiamo:**

**Famiglie:** L'obbligo di ricevere sempre il consenso informato da parte dei genitori è spesso stato un ostacolo alla piena partecipazione dell3 minori alle attività proposte, nei casi in cui ecco sia stato negato. Altresì, anche volendo provare ad aprire un dialogo con le famiglie per comunicare in maniera approfondita circa le attività progettuali, abbiamo riscontrato difficoltà nel coinvolgimento delle famiglie nelle attività programmate.

**Tempi e risorse limitati:** La disponibilità limitata delle figure professionali all'interno delle scuole ha reso spesso difficile gestire tutte le situazioni, soprattutto quelle più complesse che per natura rallentano i processi e richiedono maggiori sforzi;

**Canali di comunicazione:** L'impossibilità di poter utilizzare, per questioni di sicurezza e privacy, numeri di telefono e mail dirette degli utenti, ha ulteriormente rallentato alcuni processi;

Di seguito riportiamo invece "cosa abbiamo imparato"

– Buone pratiche consigliate:

- ✔ La possibilità di migliorare la comunicazione tra alunni-alunni, alunni-insegnanti, insegnanti-genitori e genitori-alunni;
- ✔ La possibilità di sostenere efficacemente gli alunni più bisognosi;
- ✔ La possibilità di incoraggiare una frequenza scolastica corretta e motivante;
- ✔ La capacità di indirizzare le esigenze dell'individuo verso interventi specifici;
- ✔ La capacità di favorire la riflessione sulle competenze educative, le difficoltà, i dubbi e le paure legate al ruolo genitoriale;
- ✔ La possibilità di offrire al personale docente un luogo di accoglienza e di discussione delle difficoltà legate al loro ruolo di insegnanti e al loro rapporto con alunni e genitori;



## 4. Raccomandazioni

### 4.1 Raccomandazioni politiche

Sulla base dell'esperienza italiana vissuta a Palermo dallo staff e dai fornitori di servizi di REBOOT NOW, redigiamo qui 10 raccomandazioni politiche per le istituzioni e i decisori per migliorare la situazione della salute mentale e del benessere psicologico del3 bambin3 a partire dalle scuole:

Istituire uno sportello di consulenza in ogni scuola pubblica italiana.

Includere sempre la figura del Supervisore Clinico nel funzionamento dello sportello, al fine di supportare gli operatori del servizio nella loro azione nelle scuole;

Creare spazi, tempi, risorse e strumenti aggiuntivi per gli operatori dei servizi per affrontare, dopo una prima valutazione generale, le situazioni più delicate che coinvolgono problemi psico-educativi, disagio, trascuratezza, abusi e altre questioni che riguardano il benessere del3 bambin3;

Impiegare in ogni sportello di consulenza un pool variegato di fornitori di servizi (minimo 3) con diverse specializzazioni e background professionali, di cui il ruolo di psicologi e coordinatori pedagogici, che lavorano insieme come un gruppo.

Diversificare i compiti dello Sportello psicologico non solo su consulenze psicologiche individuali, ma anche su attività di gruppo e laboratori in cui discutere di argomenti sensibili e affrontare le dinamiche della classe.

Formare gli insegnanti, a livello istituzionale, sulle dinamiche relazionali in classe, oltre che su argomenti specifici, come ad esempio come identificare eventual3 bambin3 maltrattati, compresi i casi di violenza di genere.

Assicurare che lo sportello di consulenza in ogni scuola sia visibile e riservato, e che disponga di spazi adeguati e gradevoli dove operare, in modo che tutta la scuola ne sia informata e l3 utenti siano incoraggiati a frequentarlo.

Includere tra i ruoli e le responsabilità dello Sportello psicologico quello di sensibilizzare sull'importanza dell'educazione al genere, all'affettività e alla sessualità nei programmi scolastici, come metodo per prevenire la violenza adolescenziale e la violenza di genere.

Creare protocolli e meccanismi solidi in ogni scuola per una migliore collaborazione tra il personale scolastico, i fornitori di servizi e le istituzioni pubbliche che si occupano del benessere del3 bambin3 e delle famiglie, delineando le responsabilità e i mezzi per operare.

Cambiare la "prospettiva" in cui la società vede la scuola: non solo come luogo consacrato all'istruzione, ma alla costruzione di relazioni. Quindi, dare un ruolo importante e condiviso anche al Ministero della Salute, piuttosto che solo a quello dell'Istruzione e del Merito.

## 4.2 Sostenibilità dello sportello di consulenza itinerante

Allo stesso tempo, partendo dal presupposto che lo sportello itinerante REBOOT NOW sperimentato a Palermo ha registrato un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti, siano essi ragazzi o adulti, e ha rappresentato per le scuole in cui è stato attivo l'unico supporto ricevuto per la prevenzione del disagio adolescenziale, dei conflitti tra coetanei, tra coetanei e insegnanti, tra adolescenti e famiglie, essendo quindi in grado di portare più benefici che costi, siamo convinti che debba essere mantenuto e replicato in altri contesti e territori.

Qui di seguito vengono illustrate alcune possibili modalità per garantirne la sostenibilità:

- ✔ Supporto dalle istituzioni pubbliche hanno sostenuto il progetto fin dall'inizio, garantendo la continuità del servizio, stanziando fondi extra per il servizio di sportello e coprendo così l'intero servizio per il prossimo anno scolastico;
- ✔ Supporto da parte di ulteriori istituzioni pubbliche a cui destinare fondi, anche per la replica del servizio in altri territori e contesti.
- ✔ Creazione di un nuovo protocollo di cooperazione promosso dalle istituzioni pubbliche scolastiche e sottoscritto da scuole, attori privati e non profit, come modo per cooperare sui numerosi bisogni rilevati nelle scuole e che stanno crescendo nel tempo.



# REBOOT



[thegendertalk.eu](http://thegendertalk.eu)



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.