



MIUR
UFFICIO
SCOLASTICO
REGIONALE
PER IL VENETO
Direzione Generale

OSSERVATORIO REGIONALE PERMANENTE
*per la Prevenzione del Disagio
e la Promozione della Cittadinanza Attiva*

GLI SPORTELLI DI ASCOLTO NELLE SCUOLE DEL PRIMO CICLO DI ISTRUZIONE A.S. 2009-2010

A cura di Elena Zambianchi, Milena Cammarata, Andrea Bergamo

Introduzione

Nel territorio Veneto la prassi di offrire luoghi e spazi di ascolto all'interno della scuola del primo ciclo di istruzione è sempre più diffusa, proprio perché si è rivelata azione assai utile per coadiuvare gli insegnanti nella gestione delle situazioni problematiche in classe.

Nell'ambito delle azioni a supporto della prevenzione del disagio scolastico e la promozione del benessere, l'OSSERVATORIO REGIONALE PERMANENTE ha ritenuto utile conoscere le iniziative di Servizi di Ascolto avviate nella scuola primaria e secondaria di primo grado, al fine di tracciarne un quadro generale e di individuarne gli elementi maggiormente funzionali alla loro praticabilità.

Pertanto, all'inizio dell'anno scolastico 2009-2010 a tutte le 538 Scuole del Primo Ciclo di Istruzione del Veneto, di cui 102 Scuole Primarie, 62 Scuole Secondarie di primo grado e 374 Istituti Comprensivi, è stato inviato uno specifico questionario¹ avente i seguenti principali obiettivi:

- conoscenza delle iniziative di sportelli di ascolto presenti nella scuola veneta del primo ciclo di istruzione e loro generale connotazione,
- analisi di dati generali sul tipo di utenza e i suoi bisogni,
- tipologia/profilo dell'operatore di sportello di ascolto e compiti prevalentemente assunti,
- individuazione delle relazioni tra le attività di sportello e dei servizi territoriali.

La maggior parte degli item prevedeva la possibilità di rispondere scegliendo tra alcune alternative e, in alcuni casi, di integrare le proprie indicazioni con proprie risposte. Gli item del questionario erano globalmente riferibili ai seguenti ambiti:

- a) informazioni generali inerenti le generalità dell'Istituto,
- b) ruolo/tipologia degli operatori di sportello di ascolto,
- c) tipologia dell'utenza,
- d) caratteristiche gestionali dello sportello di ascolto,
- e) funzioni svolte dallo sportello di ascolto,
- f) problematiche affrontate.

I dati raccolti sono stati analizzati secondo un approccio di tipo descrittivo ed elaborati, oltre che per il totale dei rispondenti, anche per vari sottogruppi aggregati in pattern d'incrocio in funzione della provincia e della tipologia di scuola (primaria, secondaria di primo grado, istituto comprensivo).

¹ Parzialmente mutuato da: E.Zambianchi, P. Sartori Ruggerini, M. G Lazzarin. (a cura di), (2005). *Lo spazio-ascolto a scuola. Un'esperienza di ricerca azione*. CLEUP Editore. Padova.

Risultati

D_1 Stato di attivazione

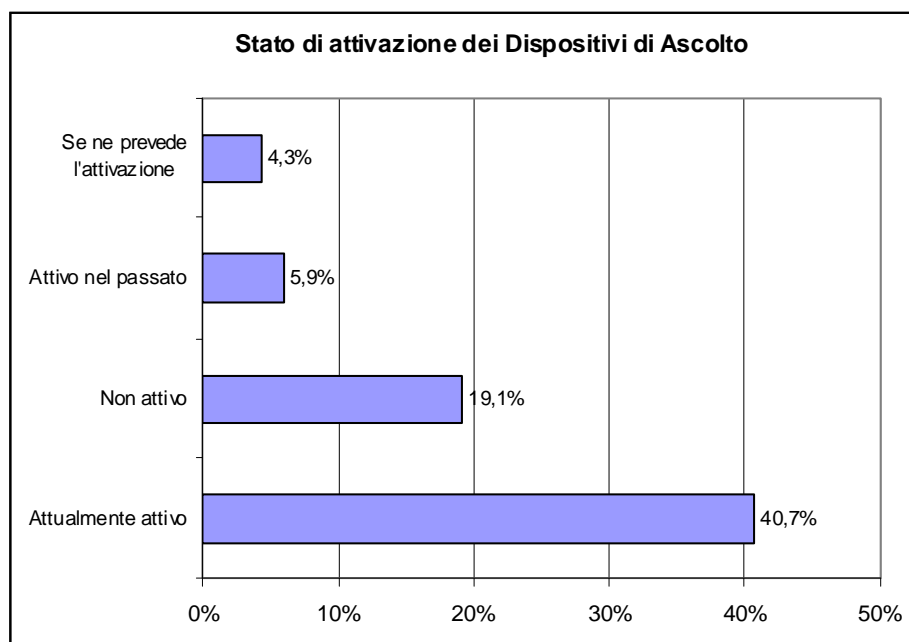
Hanno restituito i questionari 356 scuole in totale, di cui 337 Statali e 19 paritarie.

Di tale ammontare, **219 hanno dichiarato di avere attualmente attivo un servizio di ascolto**, pari al 40.7% delle 538 scuole cui il questionario è stato inviato.

Delle 219 iniziative di sportello di ascolto dichiarate attive, il 26.7% risultata essere presente nelle scuole primarie, il 40.3% nelle scuole secondarie di I° e il 44.7% negli istituti comprensivi.

Il grafico di fig. 1 illustra lo stato dell'arte delle dichiarazioni sul totale interpellato: come si può osservare, il 6% circa delle scuole, ha dichiarato di avere avuto attivo nel passato uno sportello di ascolto, attualmente dismesso soprattutto a cause di carenza di personale specializzato e di risorse economiche, il 19% dichiara la non attivazione e, complessivamente (si ricorda

Figura 1 – Stato di attivazione dei dispositivi di ascolto sul totale dei rispondenti



Sportelli dichiarati ATTIVI, sul totale delle Scuole (cfr. ARIS), suddivisi per tipologia e per provincia

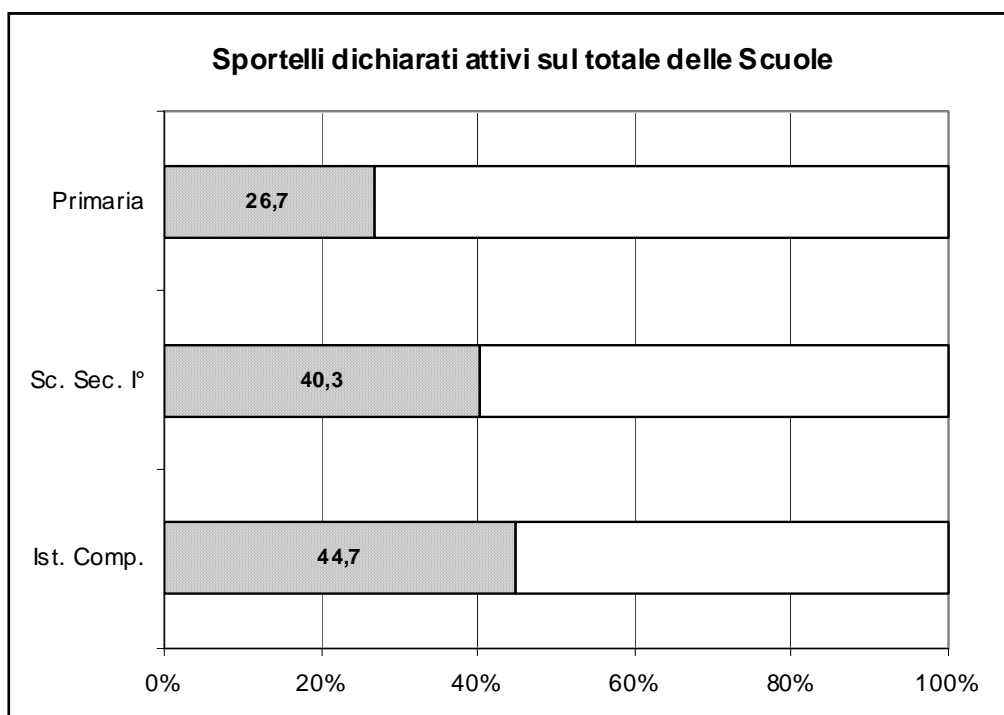
Provincia	Primaria (Freq)		SSI (Freq)		IC (Freq)		Totale Sportelli nel primo ciclo di Istruzione (F)	Percentuale totale per provincia (%)
	Stat	Par	Stat	Par	Stat	Par		
Belluno	0/5	0/0	1/4	1*/0	2/21	0/1	4/31	12.9%
Padova	2/10	0/3	2/6	0/1	41/69	1/3	46/92	50%
Rovigo	1/1	0/1	1/2	0/1	10/22	0/1	12/28	42.9%
Treviso	4/19	0/4	7/12	0/0	25/54	2/2	39/91	42.9%
Venezia	5/23	0/2	3/15	0/0	25/44	0/6	33/90	36.7%
Verona	5/13	1/3	3/4	0/5	22/70	1/4	32/99	32.3%
Vicenza	8/16	1/2	7/8	0/4	38/71	0/6	53/107	49.5%
TOT attivi	25	2	24	1	163	4	219/538	40.7%

* SSI* afferente ad Istituto Omnicomprensivo

Sportelli dichiarati ATTIVI sul totale delle scuole presenti nel territorio Veneto

	Statali (F sul tot)	Paritarie (F sul tot)	Totale di scuole che hanno attivo uno sportello (F sul tot)	Percentuale relativa alla tipologia di scuola (%/tot)
Primaria	25 su 87	2 su 15	27 su 102	26.7%
Sc.Sec I°	24 su 51	1 su 11	25 su 62	40.3%
IC	163 su 351	4 su 23	167 su 374	44.7%
TOT attivi	212 su 489	7 su 49	219 su 538	40.7%

Figura 2 - Percentuale di sportelli dichiarati attivi sul totale delle scuole del primo ciclo di istruzione

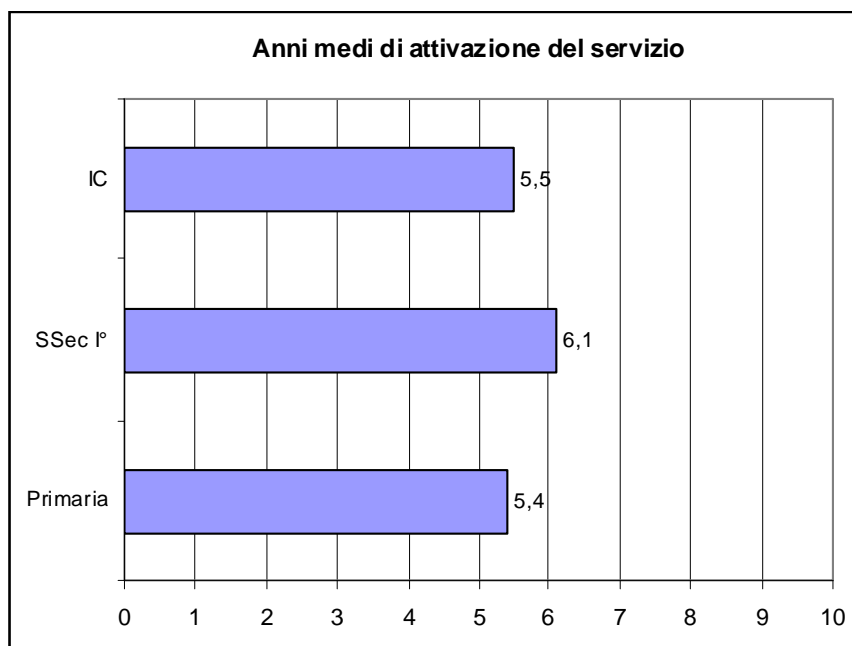


D_2 Anni di attivazione

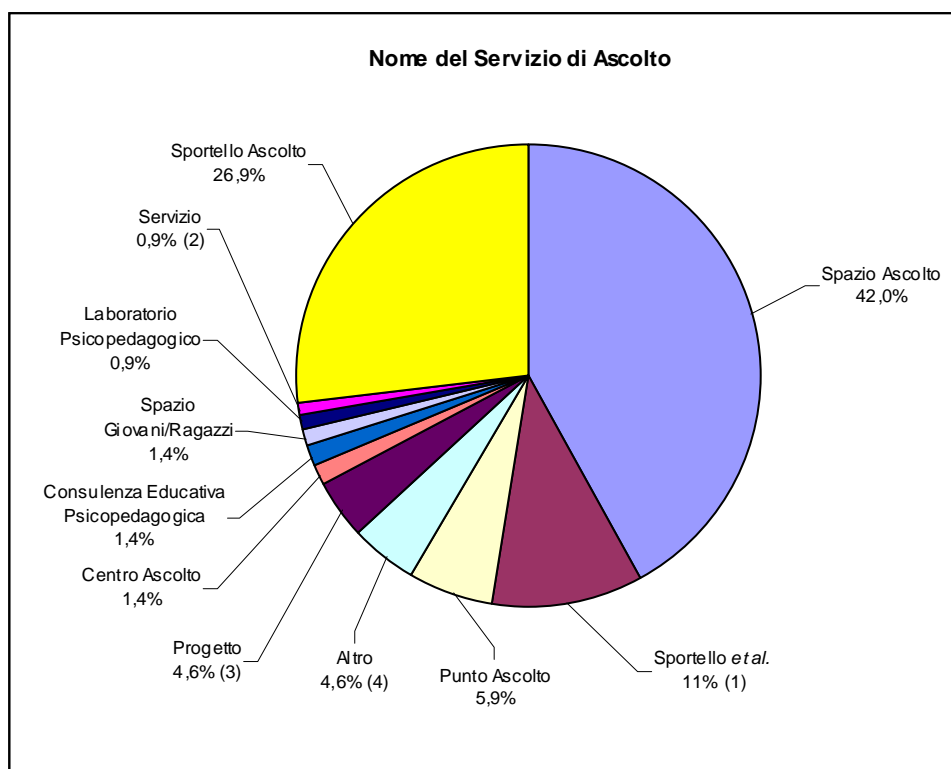
Il range medio di anni di attivazione del servizio va da un minimo di tre mesi fino ad un massimo di 27 anni, per una media totale di 5.7 anni.

La figura 4 diagramma il tempo di attivazione medio in funzione dell'ordine di scuola.

Figura 4 – Numero medio di anni di attivazione dei dispositivi di ascolto in funzione della Scuola



D_3 Nomi attribuiti al servizio



- (1) Sportello Amico; Sportello Ascolto e Consulenza; Sportello di Consulenza Psicopedagogica; Sportello Psicopedagogico; Sportello per l'Orientamento; Sportello Psicologico; Sportello Benessere; Sportello Con-Tatto; Sportello Contattamondo; Sportello Famiglia; Sportello Genitori; Sportello Insegnanti
- (2) Servizio di Psicologia Scolastica; Servizio Psicopedagogico
- (3) Progetto Benessere; Progetto Conchiglia; Progetto Consulenza Psicologica; Progetto Prevenzione Disagio; Progetto Flash; Progetto Help; Progetto Parliamone
- (4) Ascoltiamoci; Gruppo di Lavoro; Incontri Amici; Parla Insieme a Noi; Psicologo a Scuola; Scuola Aperta; Star Bene a Scuola; Step By Step; Ufficio Ascolto

D_4 Tipologia di Operatore

Frequenze relative alla tipologia di operatore di Sportello in funzione della provincia e dell'ordine di scuola

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Tipologia operatore	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
insegnante di classe			1		5			1	2	1	1	3			3	1		2			2
insegnante di sostegno		1					1				1	3			1			1	1		2
Ins.con formazione specifica			1		25				5		3	10	2	1	6			2	3	1	4
insegnante senza formazione specifica					5				1		1	2			1						1
FO/funz. strument.				1	4	1	1		4	2	1	2			5	3			1	1	8
Coordinat. consiglio di classe					1				1		1	2			1			1			
psicopedag. ogista				1	6	1			3	1	2	4			2	1	1	5	4	2	8
operatore esterno		2	1	1	9	1			3		2	10	1		8	1	3	2	3	4	2
altro					6					1	2	3	2	2	5	2	1	1	1	2	2

(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

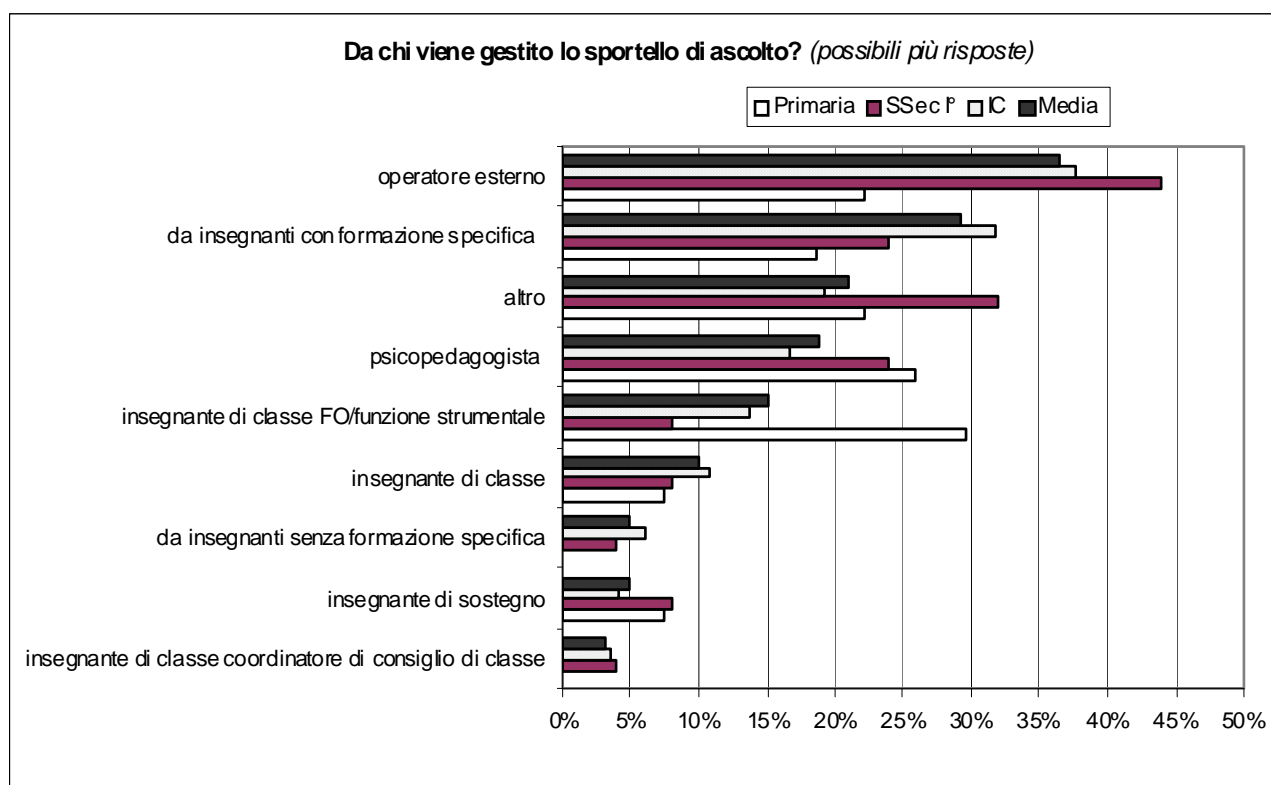
Frequenze relative alla tipologia di operatore di Sportello in funzione della scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

Utenza	Scuola Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
insegnante di classe	2	2	18	22
insegnante di sostegno	2	2	7	11
da insegnanti con formazione specifica	5	6	53	64
da insegnanti senza formazione specifica		1	10	11
insegnante di classe FO/funzione strumentale	8	2	23	33
Ins.di classe coordinatore di consiglio di classe		1	6	7
psicopedagogista	7	6	28	41
operatore esterno	6	11	63	80
altro*	6	8	32	46

* Psicologo 54,3%; Psicoterapeuta 19,6%; Dirigente/staff DS 8,7%; Educatori EELL Volontariato 8,7%; Pedagogista/Psicopedagogista 4,3%; Referente progetto Benessere 4,3%.

Nel grafico di fig. 5 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Fig. 5 – Tipologia degli operatori che gestiscono il servizio di ascolto a scuola: valori medi in percentuale



D_5 L'utenza dello Sportello di ascolto

Frequenze relative alla tipologia di utenza di Sportello in funzione della provincia e dell'ordine di scuola

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
studenti		2	2		2	41	1	1	8	1	7	26	3	3	23	1	3	15	5	7	34
docenti		2	1	1	2	12	1		6	3	4	11	5	1	13	6	2	20	8	6	35
genitori		2	2	2	2	23	1		7	3	4	12	5	2	15	5	3	22	9	7	37
ATA						3	1			1		2						3		2	8
altro*																1		15			1

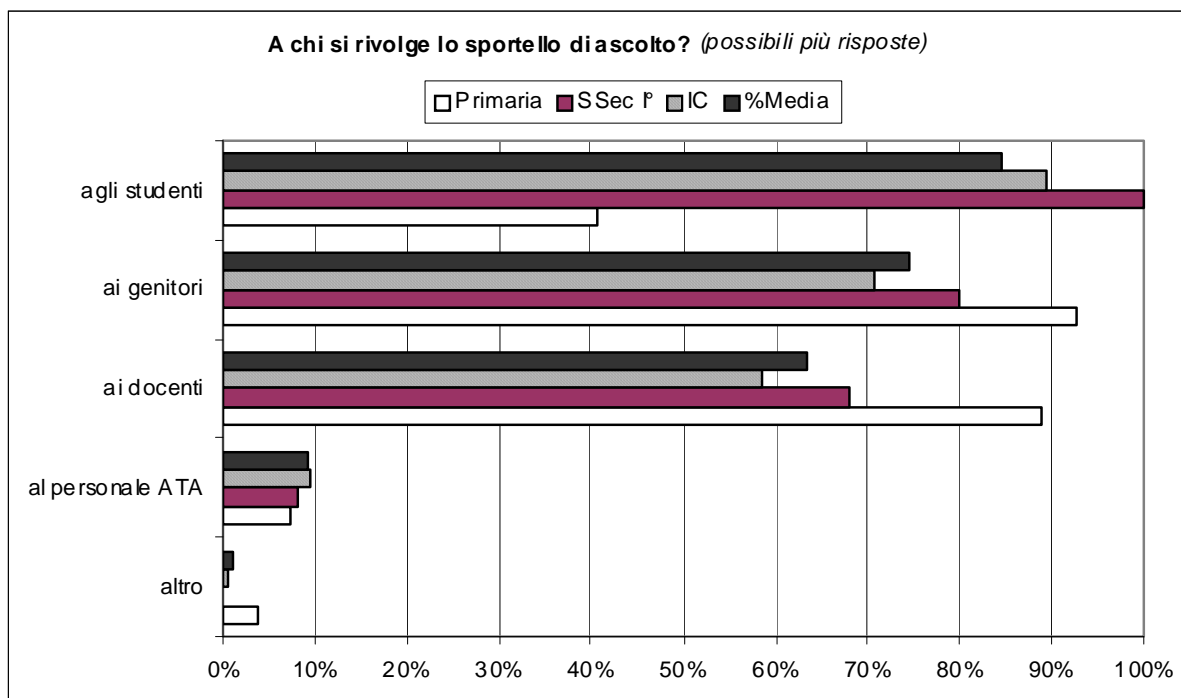
(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

Frequenze relative alla tipologia di utenza alla quale il servizio è dedicato in funzione della scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

Utenza	Scuola	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
studenti		11	25	149	185
docenti		24	17	98	139
genitori		25	20	118	163
ATA		2	2	16	20
altro		1		1	2

Nel grafico di fig. 6 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 6 – Tipologia di utenza: valori medi in percentuale



D_6 Tempo settimanale devoluto all'apertura del servizio di ascolto

Frequenze relative al tempo di apertura settimanale dello Sportello in funzione della provincia e dell'ordine di scuola

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Ore di apertura a settimana	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
da 1 a 3		1	2	1	1	32		1	10	4	4	17	5	5	21	6	3	25	7	4	28
da 4 a 6		1				7	1				1	6			2	1			2	2	9
più di 6				1		2					2	4			1					1	1

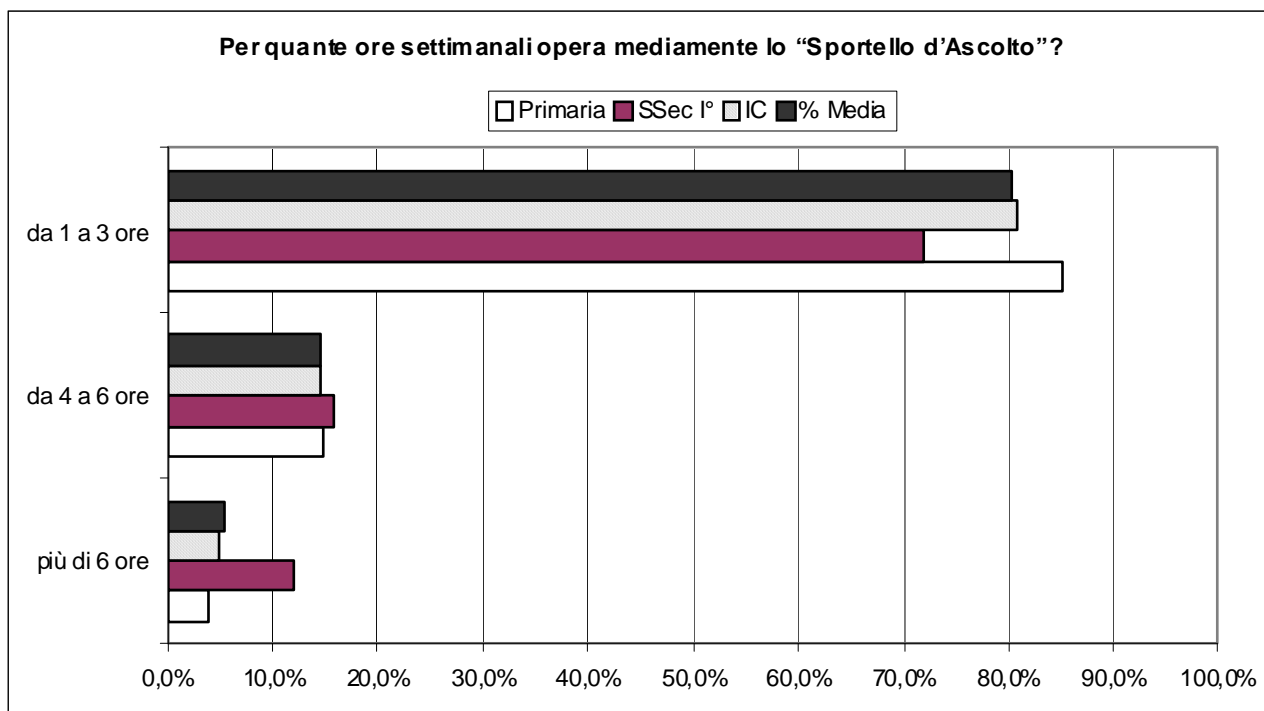
(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

Frequenze relative alle dichiarazioni in merito tempo di apertura settimanale dello Sportello in funzione della tipologia di scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

Ore di apertura a settimana	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
da 1 a 3	23	18	135	176
da 4 a 6	4	4	24	32
più di 6	1	3	8	12

Nel grafico di fig. 7 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

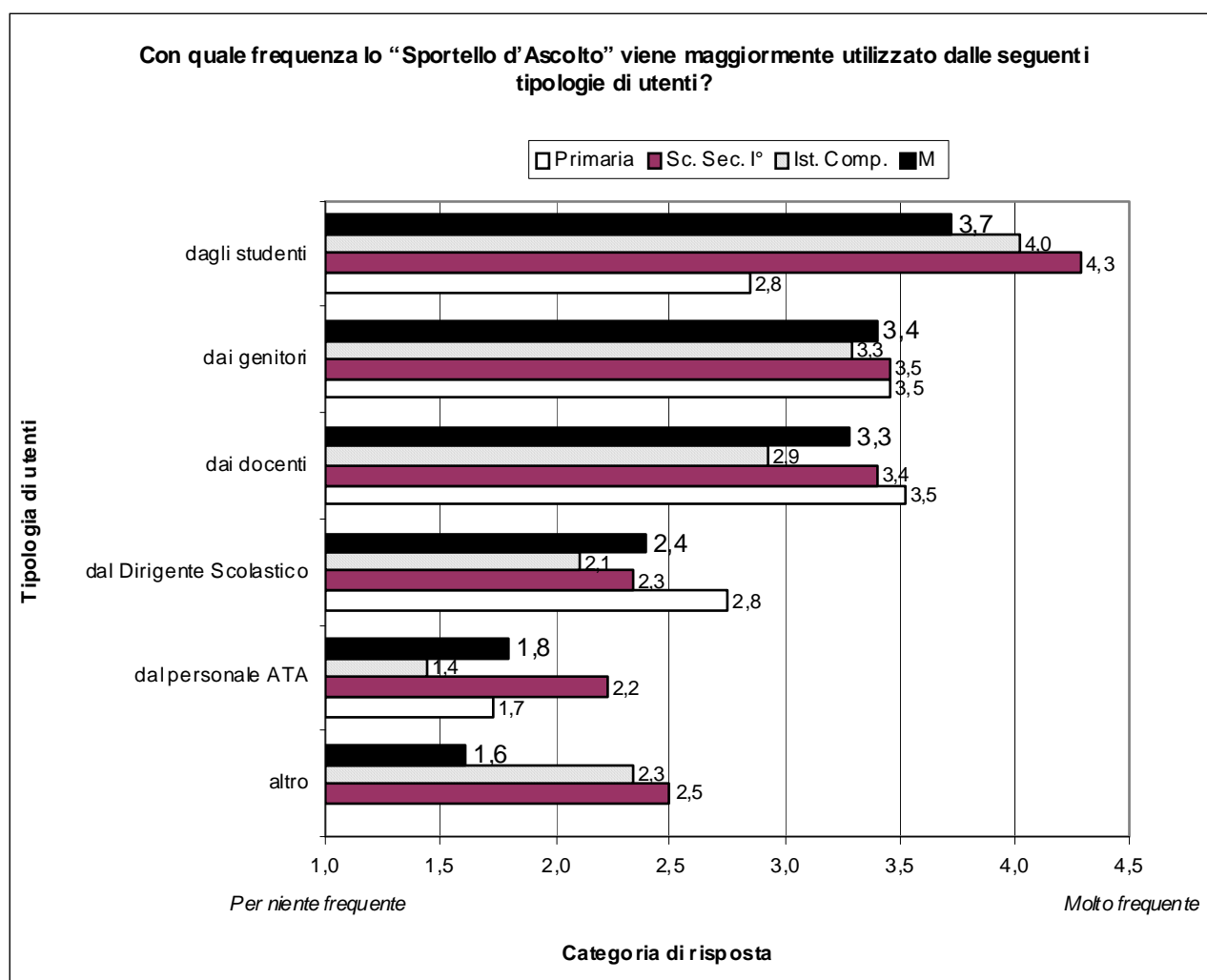
Figura 7 – Tempo di apertura dello sportello: valori medi in percentuale



D7_ Accesso al servizio

Uno specifico item chiedeva di indicare la frequenza con cui lo Sportello viene maggiormente utilizzato dalle distinte categorie di utenti, utilizzando una scala di risposta da 1 (per nulla frequente) a 5 (molto frequente). Il grafico di fig. 8 diagramma le categorie di risposta medie.

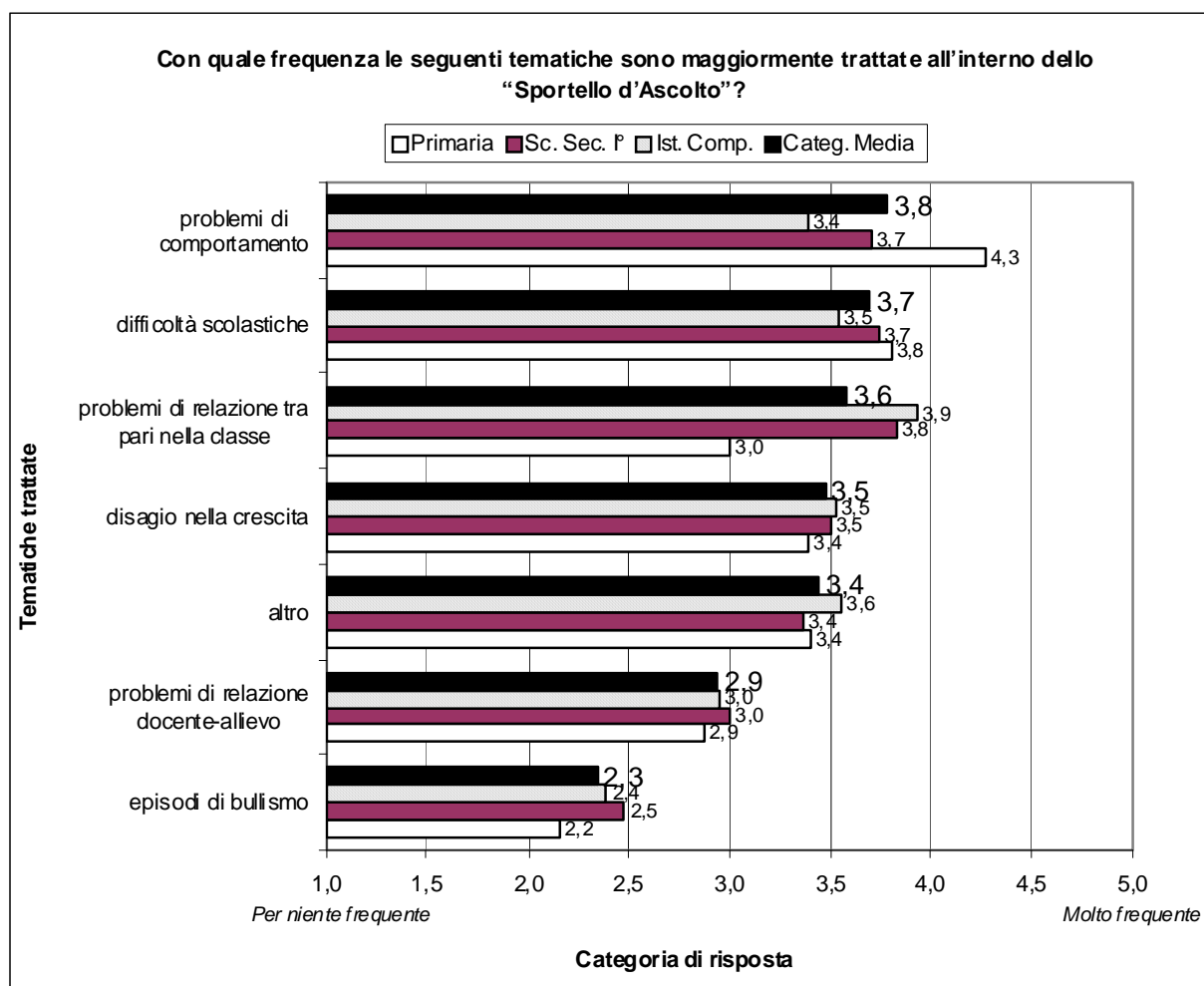
Figura 8 – Frequenza d'utilizzo dello sportello su una scala da 1 (per nulla frequente) a 5 (molto frequente)



D8_ Tematiche affrontate all'interno dello sportello

Una domanda specifica chiedeva di indicare le tematiche maggiormente trattate all'interno dello Sportello, utilizzando una scala di categorie di risposta da 1 (per niente frequente) a 5 (molto frequente). Il grafico di fig. 9 diagramma le categorie di risposta medie.

Figura 9 – Tematiche affrontate con maggior frequenza, valutando su una scala da 1 (per niente frequente) a 5 (molto frequente)



Entro la voce "Altro": Problemi familiari e nel rapporto genitori-figli 58.2%; Orientamento 20%; Dinamiche relazionali-emotive affettive tra pari e tra giovani e adulti 12.7%; Problemi di integrazione 7.3%; Problemi connessi all'uso delle nuove tecnologie 1.8%.

D_9 Contatti esterni per la gestione dell'attività di sportello

Frequenze relative alla tipologia di Enti/Associazioni con cui lo Sportello è in contatto per la gestione delle attività in funzione della provincia e dell'ordine di scuola.

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Enti	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
ASL		2	1	1	1	15	1		6	2	4	15	3	2	14	1	1	16	8	2	24
Amm. Com.le		1		2	1	27	1		6	1	4	17	3	1	9	2	1	14	2	1	22
Università						2					1	2			1			1	1		
Assoc. Volont.						2	1		1	1	1	2	2	1				1	3	2	1
Agenzie private						1	1	1	1			7			2	1		2	4	1	3
Altri Enti						6	1					3	2		2			2	4		

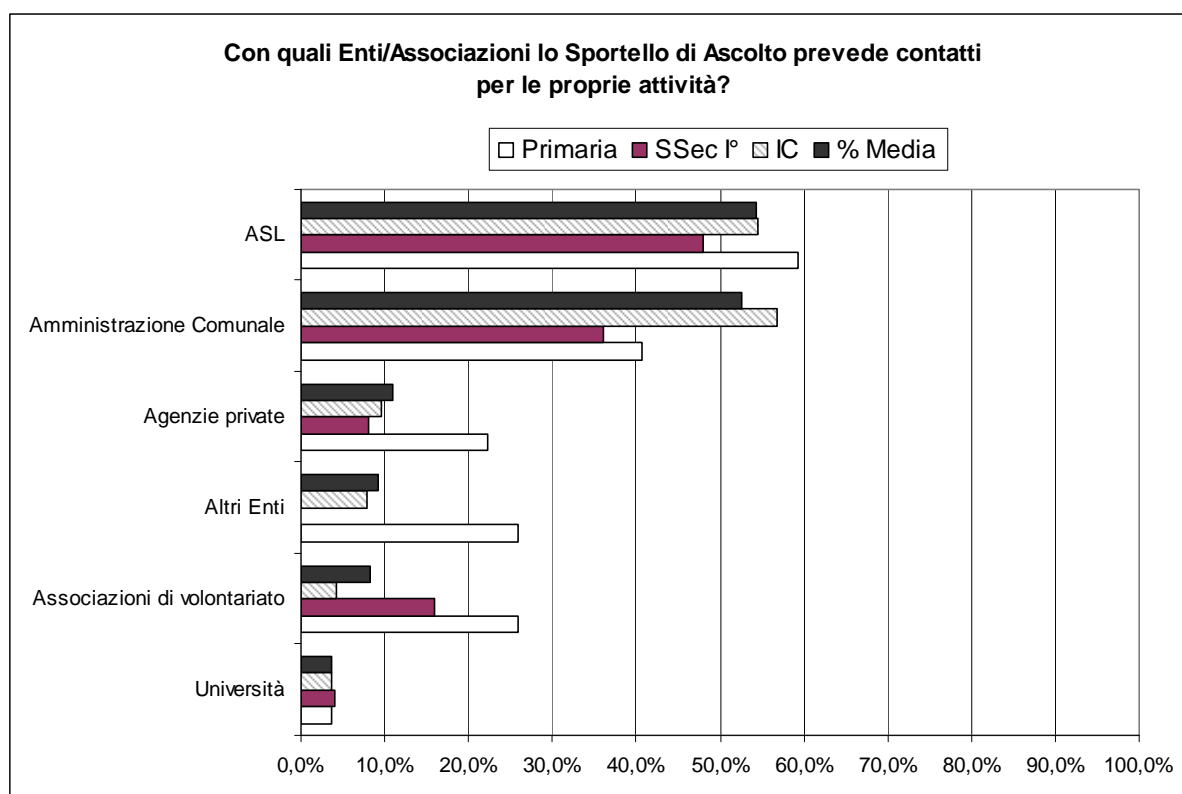
(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

Frequenze relative alla tipologia di Enti/Associazioni con cui lo Sportello è in contatto in funzione della scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
ASL	16	12	91	119
Amministrazione Comunale	11	9	95	115
Università	1	1	6	8
Associazioni di volontariato	7	4	7	18
Agenzie private	6	2	16	24
Altri Enti	7		13	20

Nel grafico di fig.10 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 10 – Enti e Associazioni con cui gli Sportelli di ascolto collaborano: valori medi in percentuale



D10_ Fonte dei finanziamenti del Servizio di Ascolto

Frequenze relative alla tipologia di fondi di finanziamento dei Dispositivi di Ascolto in funzione della provincia e dell'ordine di scuola.

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Fonte	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
fondi scuola		1		1	1	25	1	1	8	3	4	18	4	1	10	2	1	14	8	6	12
Fondi EELL					2	20			2		2	13	2	1	7	4	1	12	1	1	28
progetti reg.- naz.			1			2			2		3	1	1		5	1			1		5
altro		1	1			1	1		2	1		3		1	4		1	4	1	4	6

(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

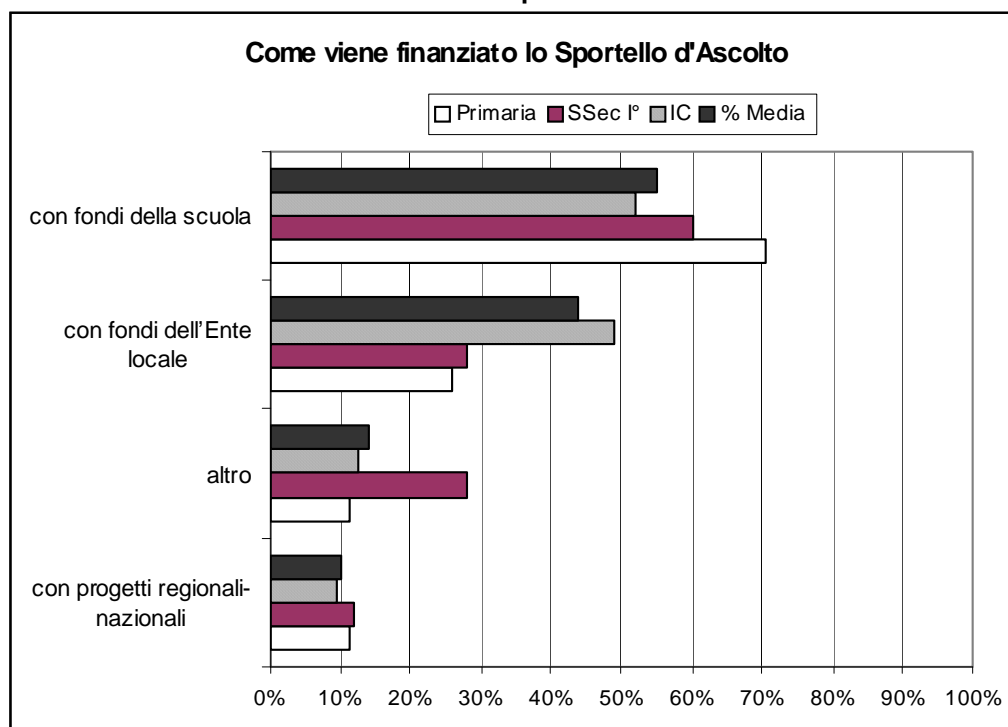
Frequenze relative alla tipologia di fondi di finanziamento dei Dispositivi di Ascolto in funzione della scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

Fonte dei Finanziamenti	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
fondi della scuola	19	15	87	121
fondi dell'Ente locale	7	7	82	96
progetti regionali-nazionali	3	3	16	22
altro*	3	7	21	31

* tra cui ULSS, Comitati e Associazioni di genitori, Banche. L. 440

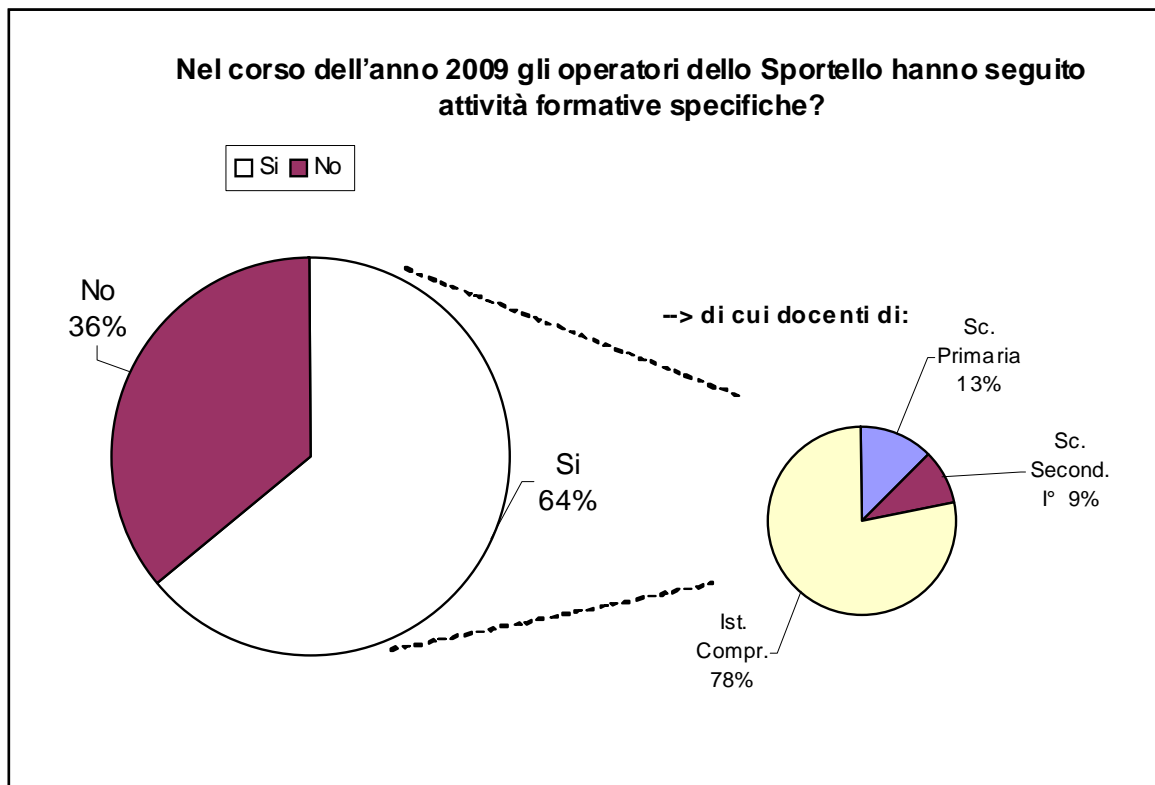
Nel grafico di fig.11 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 11 – Fonte dei Finanziamenti: valori medi in percentuale



D11_ Formazione dell'Operatore di Sportello

Figura 12 – Formazione dell'Operatore di Sportello nell'a.s. 2008-2009: valori medi in percentuale



D12_ Fonte di erogazione della formazione

Frequenze relative alla fonte principale di erogazione di attività formative cui hanno attinto gli operatori di Sportello, in funzione della provincia e dell'ordine di scuola.

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Fonte	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
USP				1		4	1		3	1	1				3	1			2	2	6
Enti locali						14			2		1	5		1	3					1	5
singolo Istituto					1	6	1		1		2	5	3		2		1	3	1	1	3
carattere privato		1		2		8	1		3		1	7		1	8	3		13	5	2	14
altro						2					1	6	1		1			3			5

(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

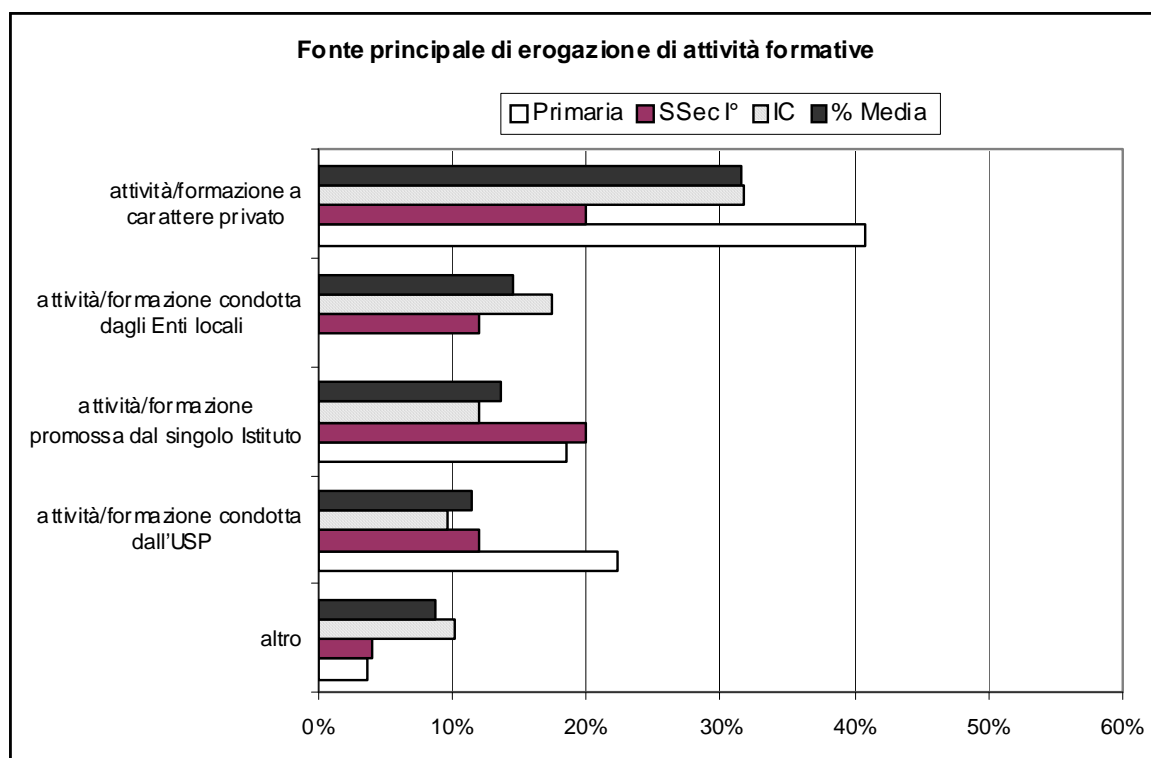
Frequenze relative alla fonte principale di erogazione di attività formative cui hanno attinto gli operatori di Sportello in funzione della scuola. Le frequenze sono relative e non assolute.

	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
Fonte di formazione	6	3	16	25
attività/formazione condotta dall'USP		3	29	32
attività/formazione condotta dagli Enti locali	5	5	20	30
attività/formazione promossa dal singolo Istituto	11	5	53	69
attività/formazione a carattere privato	1	1	17	19
altro*	3	3	16	25

* tra cui ULSS, USP, telefono Azzurro, Rete di Scuole

Nel grafico di fig.13 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 13 – Fonte di erogazione di formazione per l'Operatore di Sportello nell'a.s. 2008-2009: valori medi in percentuale



D_13 Reti di scuole

Frequenze relative alla adesione a Reti di Scuole per le iniziative di Sportelli di Ascolto, in funzione della provincia e dell'ordine di scuola.

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Reti	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
Si			1		1	11			3		2	8	1		13	1		1	1	1	16
No		2	1	2	1	27	1	1	6	3	4	18	4		9	4	3	24	7	3	22
In via di definizione						2				1	2			2	2	2			1	3	

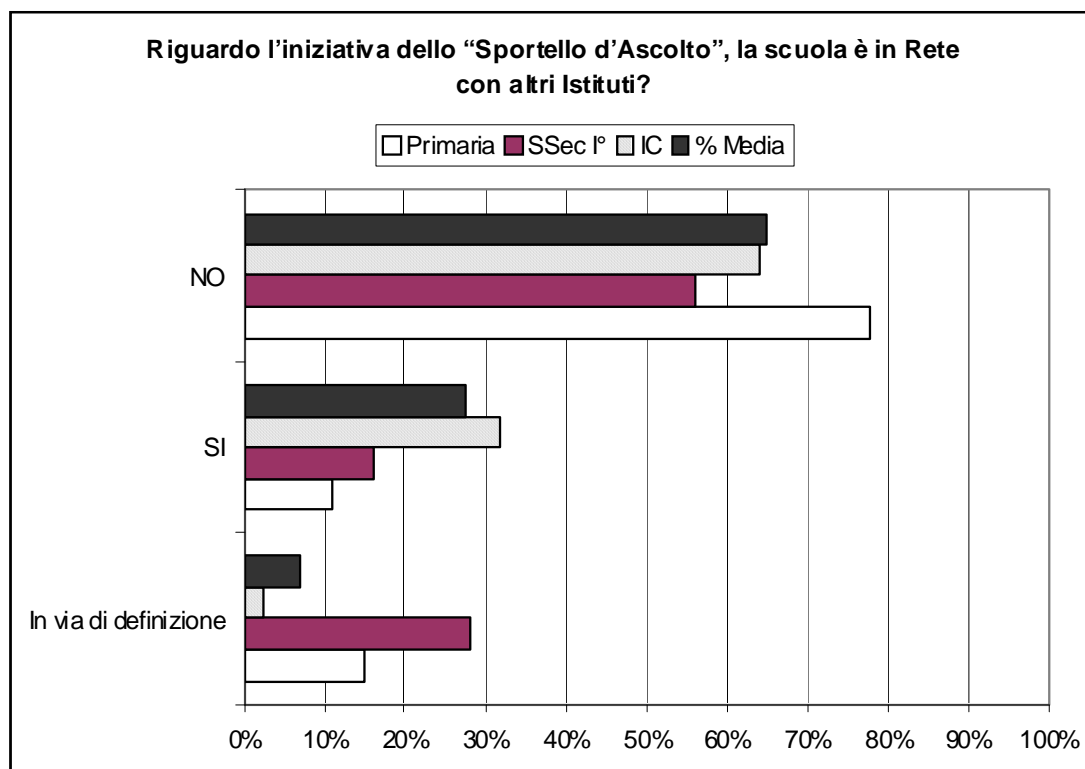
(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

Frequenze relative alla adesione a Reti di Scuole per le iniziative di Sportelli di Ascolto, in funzione della scuola.

Reti di Scuole per lo Sportello d'Ascolto	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
Si	3	4	53	60
No	21	14	107	142
In via di definizione	4	7	4	15

Nel grafico di fig.14 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 14 – Adesione ad iniziative di Reti di Scuole per i Servizi di Ascolto



D_14 Coordinamento provinciale degli Sportelli d'Ascolto

Frequenze relative ai giudizi di utilità rispetto all'istituzione di un coordinamento provinciale dei servizi di ascolto, in funzione della provincia e dell'ordine di scuola.

PV	BL			PD			RO			TV			VE			VR			VI		
Utilità	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC	P	SS	IC
Si		1	3	2	1	24	1		8	4	5	20	2	2	15	3	1	12	6	6	27
No						6					1	5	1	1	4	2	1	8			8
Dipende		1			1	11		1	1		1	1	1		4	2	1	2	3	1	5

(P) = Scuola Primaria; (SS) = Scuola Secondaria I°; (IC) = Istituto Comprensivo;

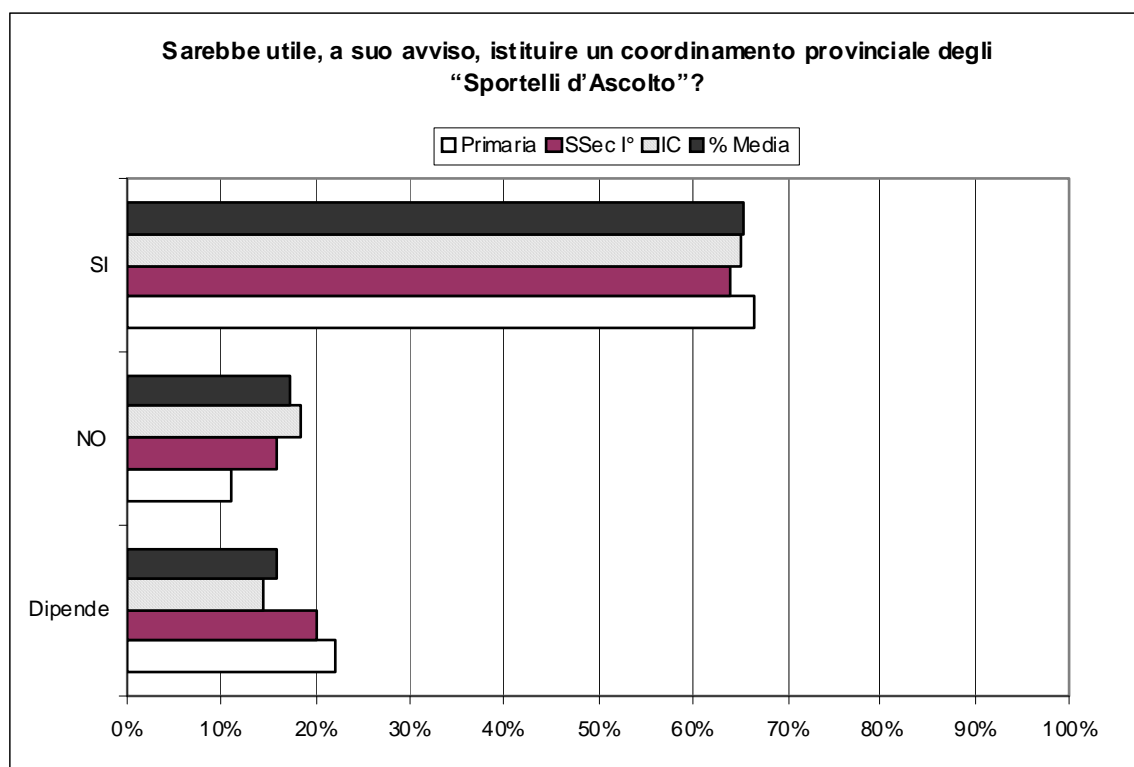
Frequenze relative ai giudizi di utilità rispetto all'istituzione di un coordinamento provinciale dei servizi di ascolto, in funzione della scuola.

Reti di Scuole per lo Sportello d'Ascolto	Primaria	Sc. Sec. I°	Ist. Compr.	TOT
Si	18	16	109	143
No	3	4	31	38
Dipende*	6	5	24	35

* Principali specificazioni: “dipende da chi viene gestito; dalle modalità organizzative e strutturali; dalle finalità e dai compiti, dalle proposte e dai tempi; purché non si sovrapponga a reti già esistenti; non deve essere un organismo burocratico”.

Nel grafico di fig.15 si riporta il computo percentuale globale, calcolato sul numero di sportelli dichiarati attivi nelle tre distinte tipologie scolastiche: Scuola Primaria (n=27) Scuola Secondaria I° (n=25) = Istituto Comprensivo n=167).

Figura 15 – Giudizi di utilità rispetto all'istituzione di un coordinamento provinciale dei servizi di ascolto



D15_ Tematiche da approfondire nella formazione

Si è chiesto, infine, di indicare le tematiche di interesse in vista di un loro approfondimento attraverso la formazione, utilizzando una scala di categorie di risposta da 1 (per niente interessato) a 5 (molto interessato). Il grafico di fig. 16 diagramma le categorie di risposta medie.

Figura 16 – Tematiche di maggior interesse da affrontare nella formazione, valutando su una scala da 1 (per niente interessato) a 5 (molto interessato)

