

Un'esperienza di "Ascolto" a scuola

Daniela Tiari

Nel suo Piano dell'Offerta Formativa il Liceo Ginnasio "M. Gioia" di Piacenza esprime con chiarezza l'impegno ad accogliere l'idea di una scuola fortemente orientata allo studente: egli è il soggetto attivo del proprio apprendimento e deve vivere la sua formazione con un senso di responsabilità e adeguatezza, nella convinzione che il mondo degli adulti si prende cura del suo "bene-essere" e attende con fiducia il suo positivo contributo alla vita della comunità. La realizzazione di tale intento richiede la collaborazione di tutte le persone della scuola, adulti e giovani, e questa è una caratteristica che da sempre contraddistingue l'istituto: dall'esperienza del "Progetto Giovani", passando attraverso una costante attività di prevenzione svolta con i progetti di Educazione alla Salute, fino alla partecipazione al più recente "Progetto SOS – Student Oriented School".

Questa visione di scuola attenta al "bene-essere" dello studente, in più occasioni dagli anni '90 in poi, è sostenuta con forza dalla normativa scolastica che richiama gli adulti educanti ad essere più attenti e consapevoli delle loro responsabilità. Vi si legge, per esempio, che *"Gli insegnanti sono tanto più efficaci quanto più, mentre conducono la loro azione didattica, imparano a sviluppare una sempre maggiore capacità di ascolto e di dialogo. [...] non si possono scaricare sulla scuola tutti i disagi e gli insuccessi che originano in altri contesti [...] tuttavia non si possono ignorare le richieste. Ciò che giustifica, in primo luogo, l'intervento degli insegnanti non è una domanda di supplenza, ma ciò che appartiene alla natura e alla finalità della scuola stessa"*¹.

È proprio in questa dimensione, dunque, che nel nostro Liceo si è venuto coagulando l'interesse a realizzare esperienze sempre più concrete nell'area della prevenzione del disagio e della dispersione scolastica.

Tra queste, l'attivazione del Centro Ascolto: un servizio, gestito da docenti, che si occupa di situazioni individuali di "malessere" scolastico ed è attento alle problematiche eterogenee ad esso relative ma, come si può facilmente comprendere, è spesso chiamato ad estendere il suo impegno ad altri campi che interagiscono con le prospettive di successo scolastico.

Il progetto

A partire dalla convinzione che *"lo studente non è un acquirente, ma un protagonista del processo formativo"*² ci siamo resi conto che a scuola, a volte, è necessario trovare risposte concrete a bisogni più personali che possono rallentare o bloccare il processo di crescita scolastica e quindi di partecipazione dei ragazzi. Come scrive A. Maggiolini², tali bisogni possono essere di natura molto diversa e possono intrecciare strettamente il piano scolastico e quello appunto più personale. Alla scuola non compete la loro risoluzione ma certo compete l'intercettarli poiché spesso finiscono con l'influire più o meno pesantemente con i risultati scolastici e, dunque, con il "benessere scolastico" e il "protagonismo" dei ragazzi.

Nel 2000 pertanto, un gruppo di insegnanti, raccogliendo le indicazioni del Dirigente scolastico Prof.ssa

¹ C.M. 19 ottobre 1998, n. 423 *La scuola e i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza*

² A. Maggiolini *"Counseling a scuola"* Ed. Franco Angeli; *"Mal di scuola Ragioni affettive dell'insuccesso scolastico"* Ed. UNICOPLI

G. Arvedi e condividendo la proposta normativa di istituzione dei CIC, Centri di Informazione e Consulenza³, ma anche in risposta alle esigenze espresse dagli studenti nei questionari di valutazione del sistema formativo dell'Istituto, ha ideato il primo nucleo del progetto di Centro Ascolto con la finalità di *“avvio alla strutturazione di una sede in grado di assicurare agli studenti supporto a particolari difficoltà scolastiche e attenzione pedagogica (servizio di counselling)”*.

La riflessione progettuale è stata avviata dalla considerazione che nel nostro Liceo, di fronte all'insuccesso scolastico, episodico o meno, i docenti di un consiglio di classe sono in grado di recepire e affrontare con competenza buona parte dei problemi ad esso relativi.

In alcuni casi, tuttavia, gli studenti stessi, o i loro insegnanti, o i loro genitori rilevano l'opportunità di un confronto o di una collaborazione sulle diverse situazioni di disagio con una persona esterna al consiglio di classe. Tale persona deve essere un adulto in ogni caso significativo per il giovane, una persona con cui lo studente può affrontare la propria difficoltà non sentendosi giudicato ma piuttosto rassicurato, confermato, circa la propria capacità sia di affrontare il problema che di ricercare autonomamente un percorso risolutivo.

Su come rendere attuabile ed efficace questa collaborazione, nel gruppo di docenti coinvolti nella fase progettuale, si è aperto un momento di confronto dialettico a seguito del quale si è stabilito di non creare *“una semplice appendice della scuola, quasi un'offerta di sportelli ad istituzioni esterne, ma uno spazio di raccolta e d'irradiazione di idee e di persone, capace di interagire sull'intera struttura della scuola, di arricchirla e di qualificarne l'azione in termini di appartenenza, di creatività, ... spazio di ascolto per problemi di natura esistenziale, motivazionale, relazionale.”*⁴

Abbiamo, quindi, fatto nostra l'indicazione normativa e mantenuto la linea educativa del Liceo che aveva sempre escluso qualsiasi *“medicalizzazione”* del disagio degli studenti che avrebbe potuto essere suggerita dall'apertura di uno sportello di consulenza psicologica; nel contempo, abbiamo però ritenuto irrinunciabile la collaborazione continua con psicologi esperti dell'adolescenza.

Per realizzare questo, in uno spirito di ricerca e di flessibilità, abbiamo pensato di attivare energie e risorse, interne ed esterne. Per prima cosa abbiamo ritenuto di offrire ai coordinatori di classe alcuni spunti di riflessione in ambito psicopedagogico per potenziare le competenze di ascolto e dialogo con gli studenti, con una duplice finalità: aiutare a rendere più efficace il primo livello di ascolto, quello nelle classi, e costruire una *“rete”* di adulti educatori, attenti a cogliere quelle insicurezze, ansietà, inquietudini che disturbano il sereno apprendimento. Per questo sono state progettate e poi realizzate, nel 2002, attività seminariali rivolte ai coordinatori di classe del biennio⁵.

Il primo seminario, a cura delle Prof.sse M. Liber e L. Rocchi del CIDIS di Piacenza, ha avuto i seguenti obiettivi:

- intensificare la consapevolezza del ruolo che il coordinatore ha nel creare benessere nella classe
- acquisire consapevolezza sui processi dell'apprendimento e, in particolare sui diversi stili cognitivi
- acquisire consapevolezza degli stili di relazione professionale che si instaurano tra alunni e docenti

Il secondo seminario, a cura della Dr.ssa N. Jacobone, socia fondatrice del MINOTAURO -Istituto dei Codici Affettivi di Milano e socia del CART di Milano, ha avuto come oggetto:

- una riflessione psicologica sull'adolescenza ma in particolare sullo studente-adolescente e sulla sua relazione con i docenti;

³ L. 26 giugno 1990, n. 162; D.P.R. 9 ottobre 1990 n. 309; C.M. 29 febbraio 1992, n. 47; C.M. 11 ottobre 1995, n. 325

⁴ C.M. 11 ottobre 1995, n. 325

⁵ I materiali usati in questi interventi sono depositati presso il Centro di Documentazione del Liceo GIOIA

– un confronto sul significato di “ascolto” del disagio a scuola per definire con più chiarezza i limiti e le potenzialità della figura del docente “ascoltatore”

– un’approfondimento sul ruolo di “docente ascoltatore” nel liceo Gioia quale elemento di una più ampia rete di risorse interne ed esterne

Proprio durante questi incontri si è consolidata l’idea della necessità di un secondo livello di ascolto gestito sempre da docenti, per cui abbiamo cominciato a delinearne le caratteristiche operative con maggiore convinzione.

Questo lavoro ci ha portato a rafforzare la nostra motivazione per sostenere il compito che si andava focalizzando in modo da costituire per gli studenti una figura di raccordo nella rete di opportunità e risorse della scuola e del territorio. Dopo la fase progettuale e seminariale, infatti, si sono resi disponibili quindici docenti, che hanno costituito il primo gruppo di operatori per l’ascolto individuale degli studenti e per questo, nell’aprile 2003, con il sostegno convinto del Dirigente Scolastico, è stato possibile attivare in forma sperimentale, per circa due mesi, il servizio di “Centro Ascolto”.

La struttura e il funzionamento

A fronte di una difficoltà, lo studente, o la sua famiglia, o i suoi insegnanti, in particolare il coordinatore di classe, valutano l’opportunità di avvalersi della collaborazione di un docente del Centro Ascolto liberamente scelto.

Questo insegnante accoglie lo studente, fissa insieme a lui il momento del colloquio (di norma al di fuori delle ore di lezione) e gli crea l’ambiente relazionale più adeguato per favorirne, nella riservatezza, l’apertura e il dialogo. Anche per questo non c’è una aula o una sede specifica per i colloqui. Nelle diverse circostanze, il docente ascoltatore si propone in ogni modo come un “facilitatore” della relazione tra lo studente e i suoi insegnanti, o i suoi familiari o il gruppo di coetanei. Dall’esperienza abbiamo osservato che in genere sono sufficienti alcuni colloqui perché il ragazzo in difficoltà riprenda fiducia in sé stesso e possa ricominciare il suo percorso di crescita scolastica e personale.

Nei casi più complessi, invece, abbiamo rilevato come l’insuccesso scolastico sia solo il sintomo di disagi più profondi che richiedono competenze professionali specifiche per essere affrontati. In queste situazioni il docente ascoltatore “accompagna” il ragazzo nella riflessione sull’opportunità di un intervento più specialistico. Proprio per questo ruolo di interfaccia tra la scuola e i servizi territoriali, il Centro Ascolto del Liceo Gioia ha potenziato la collaborazione con le strutture presenti, quali il SerT, il Centro di Ascolto dell’Istituto “La Ricerca” di Piacenza e in modo particolare con il Consultorio Giovani dell’Ausl di Piacenza gestito dalla Dr.ssa D. Fornari.

Un aspetto peculiare del funzionamento del servizio è la fase di lavoro in équipe. In quanto attività di tipo laboratoriale, infatti, periodicamente il gruppo di docenti del C.A. si incontra per confrontarsi sulle problematiche che più frequentemente emergono allo scopo di trovare insieme strategie, risorse o percorsi risolutivi e per riflettere su aspetti più generali relativi, ad esempio, al profilo del docente ascoltatore, ad aspetti operativi, alle dinamiche del gruppo. Tali incontri, che rappresentano anche momenti di valutazione, formazione, e rilancio, sono nella maggior parte dei casi guidati dalla Dr.ssa Jacobone che, oltre ad offrire uno sguardo specialistico sulle situazioni incontrate dai docenti nei colloqui, aiuta il gruppo nella sua crescita e nell’affinamento delle sue competenze.

Negli altri casi, invece, sono guidati dalla Coordinatrice del servizio che svolge appunto la funzione di coordinamento e organizzazione delle attività ma anche di cura delle relazioni sia all’interno del Centro Ascolto che all’esterno. Inoltre il gruppo ha incaricato la coordinatrice di svolgere altri compiti quali:

– la conoscenza delle generalità delle diverse situazioni di disagio, per avere una visione d’insieme che possa favorire l’utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne

– il raccordo tra le richieste di intervento che afferiscono al servizio e i vari membri dell’*équipe*; tale funzione deriva dall’esigenza di tutelare la riservatezza degli utenti pur evitando l’attivazione di più operatori sulla stessa richiesta, salvo i casi in cui questo è esplicitamente concordato.

In definitiva, gli elementi che ci sembrano caratterizzare in modo peculiare il Centro Ascolto sono:

a) le due fasi di lavoro: i colloqui individuali con gli studenti, il lavoro di gruppo con i colleghi e con la periodica supervisione della psicologa

b) la massima flessibilità per i tempi e i luoghi dei colloqui che evita schedature e rassicura i ragazzi circa la disponibilità all’attenzione

c) la ricerca costante di forte integrazione e raccordo con le attività di classe, d’Istituto e con i servizi territoriali per i giovani

I primi esiti

Nell’anno scolastico 2003/2004, la sperimentazione del servizio di “ascolto individuale” degli studenti si è estesa ad un intero quadrimestre, con “regole” di lavoro condivise dall’*équipe* e con compiti specifici ormai ben delineati quali:

– stimolare la riflessione personale dello studente

– favorire il riconoscimento dei problemi e la ricerca autonoma della loro soluzione

– agevolare la comunicazione (con i docenti, con il Consiglio di Classe, con la famiglia...)

– indirizzare, ove necessario, ai servizi per gli adolescenti presenti sul territorio

A seguito di questa seconda fase abbiamo potuto renderci conto di come nel corso dell’anno la “presenza” del C.A. si sia andata affermando con un incisivo radicamento, ascrivibile all’incontro che si è determinato fra proposta di aiuto da parte dei docenti ed esplicitazione dei bisogni da parte degli studenti.

In cifre, il servizio si è realizzato con la disponibilità di 15 insegnanti e i colloqui effettuati sono stati circa una cinquantina. Le problematiche più rappresentate sono state quelle concernenti il metodo di studio, l’orientamento, la relazione con adulti o con coetanei, la comunicazione, la bassa autostima...quindi, si tratta di un panorama piuttosto eterogeneo.

L’esperienza che si è andata storicizzando ha pertanto indirizzato noi operatori e la dirigenza della Liceo a compiere quel “salto qualitativo” lungamente preparato e ponderato: l’attivazione sistematica del servizio che è avvenuta nell’anno scolastico 2004/2005. Anche i dati operativi relativi a questo periodo, confermano le indicazioni delle fasi sperimentali: in questi mesi di attività molti sono stati i colloqui condotti e sempre più forte è stata la richiesta di collaborazione da parte di colleghi e di genitori. Abbiamo inoltre registrato alcuni risultati positivi quali il contenimento di situazioni che in assenza del servizio, erano avviate a configurarsi quale “abbandono scolastico”.

Gli aspetti positivi e le aree di miglioramento

La verifica del lavoro svolto ci ha consentito di individuare alcuni “punti forti” e alcuni “punti deboli” del servizio attivato; in particolare ci ha aiutato a capire più a fondo gli eventuali rischi, ma ci ha anche permesso di provare a cercare soluzioni più efficaci.

Tra i punti forti ci sembra ormai di poter sottolineare:

- *Necessità del servizio*

Il servizio risponde a un *reale bisogno di “ascolto”* da parte dei giovani della nostra scuola: i dati di utilizzo, in costante crescita, sembrano sostenerlo

- *Clima relazionale nei colloqui*

La disponibilità all’ “accoglienza” dello studente e alla “recezione” del suo malessere, che cerchiamo di instaurare in ogni incontro, mirano a incoraggiarlo a riflettere sulla propria difficoltà, a riconoscere i problemi, a guardare oltre il momento critico, a prendersi il tempo necessario per individuare autonomamente possibili soluzioni, a capire quali persone possono aiutarlo in questa ricerca.

- *Dispersione scolastica*

Lo studente, aiutato a comprendere i motivi della propria difficoltà, della propria fatica nella frequenza scolastica può intravedere opportunità di recupero, trovare nuove motivazioni verso lo studio, fiducia e senso di appartenenza nell’Istituzione. Il servizio sembra quindi avere una funzione utile nel contenimento di alcune forme di dispersione scolastica ma anche in casi di eventuale riorientamento negli studi, sia tra gli indirizzi presenti nell’Istituto che verso altre scuole superiori

- *Ruolo di “interfaccia”*

Il Centro Ascolto sembra aver assunto un rilevante ruolo di snodo tra le varie realtà in cui vive il giovane a scuola: i Genitori, che sempre più frequentemente mostrano fiducia e chiedono l’attivazione del servizio; i Coordinatori di Classe, che collaborano con crescente attenzione; i Servizi del territorio che interagiscono con sempre maggiore efficacia quando viene richiesto il loro contributo. In questo ultimo ambito, che è di particolare delicatezza, è stato possibile attivare un dialogo con operatori psico-socio-sanitari territoriali, fino a trovare forme di proficua collaborazione come accade per esempio con il Consultorio Giovani dell’Ausl.

- *Figura di “docente ascoltatore”*

Ci sembra particolarmente significativa perché pare costituire una rassicurazione per gli studenti nelle fasi iniziali di apertura e dialogo in quanto tale insegnante agisce in un territorio relazionale “neutro” e non si caratterizza in modo specialistico. Non suscita perciò fantasie relative a qualche patologia, fantasie che sembrano preoccupare i ragazzi in queste situazioni. Il docente ascoltatore “accompagna” lo studente nell’esame del suo disagio ed eventualmente nelle fasi di applicazione delle soluzioni individuate, lo “facilita” nella relazione con gli altri adulti di riferimento, lo sostiene e lo motiva, se opportuno, ad avvalersi della collaborazione di uno specialista. Nella veste di “ascoltatore” l’insegnante unisce pertanto alle competenze relazionali una gamma di conoscenze pedagogiche, didattiche e relative alle risorse del contesto istituzionale che ci sembrano utili per quel ruolo di “interfaccia” indicato prima.

- *Stile di lavoro dei docenti del Centro Ascolto*

Con il tempo, gli insegnanti che operano nel gruppo di Centro Ascolto hanno affinato linee comuni di lavoro, connotate dalla forte motivazione, dalla condivisione reale di problemi e successi, dal rispetto di regole stabilite dal gruppo, dalla fiducia e soprattutto dall’affievolirsi progressivo dell’area del “giudizio”

reciproco. Tutto questo unito alle sempre maggiori competenze relazionali, frutto della formazione continua e dell'esperienza maturata, ci sembra abbia favorito un positivo riflesso nel lavoro quotidiano con gli studenti e con i colleghi.

Questi i punti di attenzione su cui il gruppo sta lavorando per limarne le criticità:

- *Riservatezza*

Il Centro Ascolto offre e tutela la riservatezza all'interno dei colloqui e anche all'interno del lavoro dell'équipe. Perciò, per quanto auspicato, non è in genere automatico e immediato il “ritorno” di informazioni al C.d.C. o ai genitori: ogni passaggio e ogni livello di informazione viene infatti, di norma, concordato con il ragazzo per quello che riguarda le aree da rappresentare o gli argomenti da trattare. Nel caso dei minorenni i genitori vengono comunque sempre coinvolti nelle proposte che il docente formula. Questo metodo di lavoro lascia però aperti alcuni problemi quali: le fantasie dello studente, che può immaginare trame tessute dagli adulti alle sue spalle, le ansie e le paure dei genitori, che vorrebbero conoscere rapidamente e con chiarezza ciò turba i loro figli, le esigenze dei docenti del Consiglio di classe che devono applicare metodi e strumenti didattici per sostenere l'apprendimento. In questi casi il docente-interfaccia è in difficoltà, stretto com'è tra la necessità di riattivare canali comunicativi offuscati e il far capire a tutti i soggetti coinvolti le potenzialità di una azione concertata, senza tradire la fiducia del giovane che a lui si è affidato. Abbiamo forte però la convinzione che sia necessario provarci perchè per il ragazzo in difficoltà è importante vivere questi passaggi con la consapevolezza che gli adulti affettivamente importanti lo stanno sostenendo nella ricerca di soluzioni

- *Doppio ruolo*

Uno dei nodi più problematici che abbiamo incontrato è il doppio ruolo di “docente-ascoltatore” e “docente dello studente” per il timore della possibile sovrapposizione tra le due funzioni: dell'ascolto del disagio da una parte e della valutazione dei processi di apprendimento dall'altro. Pur convinti che capire i problemi dei ragazzi non vuol dire venire meno al proprio ruolo di valutatore e nemmeno perdere autorevolezza, abbiamo comunque ritenuto che il doppio ruolo possa essere un punto piuttosto critico. La riflessione in équipe ci ha portato quindi ad una scelta di metodo: si è stabilito che, quando un docente del Centro Ascolto è chiamato ad intervenire in una situazione di disagio per un proprio allievo, di norma dopo uno o due colloqui individuali, richiede la collaborazione di un altro collega del servizio, non insegnante nella classe, per affidargli il giovane. Questo avviene attraverso un momento di incontro comune tra il ragazzo e i due insegnanti, in modo da chiarire allo studente che non si tratta di una delega ad altri ma di un ampliamento delle risorse adulte che si possono occupare della sua condizione.

- *Docenti del Centro Ascolto e orario di lavoro*

Il crescere della richiesta di ascolto e la problematicità delle situazioni affrontate rendono difficoltoso per gli insegnanti operatori il reperimento di spazi orari per gestire adeguatamente i colloqui individuali, lo studio del problema, le relazioni con genitori, con i docenti del Consiglio di classe, con gli operatori territoriali, con gli altri operatori dell'équipe di Centro Ascolto, con il Dirigente scolastico. Si pone quindi la necessità di riconoscere da un lato la professionalità offerta oltre l'orario di cattedra da questi insegnanti e dall'altro di ripensare, all'interno dei vincoli esistenti, alla organizzazione e alla utilizzazione del loro tempo.

Prospettive

L'esperienza fin qui condotta dal Centro Ascolto, è un'ulteriore prova di come "la scuola non possa raggiungere i suoi fini educativi senza farsi carico, nell'ambito delle sue competenze, della rimozione di ostacoli che compromettono il benessere e la partecipazione dei giovani. Ciò conferma la necessità di lavorare non solo sui contenuti disciplinari ma anche su tutti gli altri elementi da cui dipende il successo scolastico primo fra tutti lo "stare bene a scuola".

Proprio per questa scelta culturale, in futuro, ci proponiamo, con opportuna gradualità di:

- rafforzare la fiducia nel servizio
- supportare i colleghi nella costante ridefinizione del loro profilo professionale in relazione a attenzione all' "ascolto", disponibilità alla ricerca, gestione delle dinamiche relazionali
- collaborare in modo più efficace e propositivo con i Genitori
- rendere più efficiente l'interazione con i servizi territoriali
- stimolare nuovi ingressi di docenti nell'équipe del Centro Ascolto
- potenziare la nostra formazione

Bibliografia

- G. Pietropolli Charmet, *I nuovi adolescenti*, Cortina
- E. Riva, *Figli a scuola*, Franco Angeli
- A. Maggiolini, *Mal di scuola*, Franco Angeli
- A. Maggiolini, *Counseling a scuola*, Franco Angeli
- E. Rosci (a cura di), *16 anni più o meno*, Franco Angeli
- F. Berto, P. Sculari, *Divieto di transito*, La Meridiana
- T. Gordon, *Genitori efficaci*, La Meridiana
- G. Pietropolli Charmet, E. Riva, *Adolescenti in crisi Genitori in difficoltà*, Franco Angeli
- Eric Berne, *A che gioco giochiamo*, Bompiani
- D. Kindlon, M. Thompson, *Intelligenza emotiva per un bambino che diventerà uomo*, Rizzoli
- L. Corradini P. Cattaneo, *Educazione alla salute*, Ed. La Scuola
- N. Arcangeli (a cura di) *Non più bambini... non ancora giovani*, IRE ER – MIUR
- AA.VV. *Cittadinanza Studentesca e autonomia scolastica* Annali della Pubblica Istruzione
- F. Milana e G. Santagostino (a cura di), *Il progetto SOS (1998-2002) cittadinanza studentesca nella scuola dell'autonomia*, MIUR Pacini Editore