



Centro Studi
Hänsel e **G**retel

**SPORTELLI
DI ASCOLTO
NELLA SCUOLA
per genitori,
studenti, insegnanti**



Talvolta noi adulti evitiamo di avvicinarci con la parola alla situazione problematica del minore, perché temiamo di disturbare, di essere intrusivi, di danneggiare.

In realtà i ragazzi, come del resto noi adulti, hanno un grande bisogno di parlare di sé e dei propri problemi, ma si autorizzano a farlo soltanto nel momento in cui si confrontano con un adulto che manifesta la propria competenza e disponibilità ad ascoltarli e che cerca di entrare in sintonia con il loro stato d'animo.

I servizi di ascolto e consulenza che noi proponiamo non sono interventi diagnostico-terapeutici ma piuttosto spazi di accoglienza in cui uno psicologo competente può aiutare a comprendere alcune difficoltà, più o meno gravi da superare, ma che non necessariamente sono espressione di patologia, e può comunque aiutare la scuola a formulare correttamente una richiesta di sostegno ed aiuto.

Il Centro Hansel e Gretel è composto da psicologi, psicoterapeuti, insegnanti, dirigenti scolastici ed avvocati esperti nel diritto minorile, quindi l'intervento di un nostro psicologo nella scuola è supportato da una équipe interna al Centro, che mette a disposizione della scuola una competenza multidisciplinare e l'esperienza di venti anni di attività nell'area dell'ascolto e della prevenzione del disagio minorile, di studio e ricerca sull'età evolutiva.

Per ulteriori informazioni la nostra segreteria è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,30 alle ore 14.

Corso Roma 8, 10024 Moncalieri (TO)
tel 0116405537 fax 0116828548
e mail cshg@cshg.it - web www.cshg.it

Sportello di ascolto per studenti

1. Contro la solitudine e la sfiducia

Lo Sportello di Ascolto per gli studenti è un grande investimento contro la solitudine che caratterizza la condizione di molti bambini, preadolescenti ed adolescenti che trovano spesso in famiglia una barriera alla comunicazione del disagio. I minori s'imbattono quotidianamente con atteggiamenti di adulti, caratterizzati dalla fretta, dall'affanno, dall'ansia di prestazione, dalla tendenza giudicante, piuttosto che dalla disponibilità all'ascolto.

Nelle nostre famiglie (e nelle nostre istituzioni) si parla poco di sentimenti. Tutto ciò che riguarda il disagio, o la relazione interpersonale, che riguarda la violenza, la sessualità, la morte, la malattia, l'handicap, il conflitto (anche fra i genitori), spesso è mascherato e non è fatto oggetto di un dialogo sincero e costruttivo. Spesso queste tematiche, per le forti connotazioni emotive che possono sollecitare, sono addirittura negate o tabuizzate. Questo silenzio produce situazioni problematiche, comportamenti conflittuali o violenti, che si possono riversare nella scuola, passaggi all'atto che danneggiano la crescita, la socializzazione, l'apprendimento.

Nelle nostre famiglie e nelle nostre istituzioni, nelle relazioni fra adulti e minori e nelle relazioni tra gli stessi adulti spesso l'accento è posto sulle prestazioni, sulle cose da fare ("fare soldi", "fare carriera", "fare i compiti", "fare le ferie", "fare la spesa"...), sugli obiettivi da raggiungere: aspetti certamente importanti, ma che è rischioso scindere – come invece succede spesso – dalla dimensione del dialogo.

Quando i ragazzi hanno accumulato varie esperienze di delusione e frustrazione del proprio bisogno comunicativo di fronte all'atteggiamento poco aperto e disponibile dei genitori e degli adulti in genere, tendono a costruirsi una corazza fatta di sfiducia e diffidenza nei confronti del mondo adulto, fatta di paura di andare incontro a nuove risposte negative e frustranti alla comunicazione delle proprie difficoltà, delle proprie debolezze, dei propri bisogni emotivi.

I ragazzi tendono così a chiudersi, a negare i propri problemi con atteggiamenti di onnipotenza, di negazione, di sfida o di provocazione, a vivere ansie e conflitti da soli, a rinunciare all'elaborazione mentale e riflessiva dei problemi, cercando di ricorrere a degli agiti, a delle scorciatoie rischiose o sintomatiche (comportamenti di tipo provocatorio, ribellistico, trasgressivo, distruttivo ed autodistruttivo...) per reagire alla incapacità e all'impossibilità di pensare, di comunicare di mettere in parole i problemi.

Lo Sportello di Ascolto per studenti parte dal presupposto che se viene costruito un clima di confidenza, di accoglienza, di non giudizio, di disponibilità a dialogare, noi sollecitiamo inevitabilmente i bambini e i ragazzi ad esprimere i motivi del loro disagio, piccolo o grande che sia.

Ovviamente è frequente trovare, con il crescere dell'età, atteggiamenti di scherno e banalizzazione nei confronti dei problemi, di chiusura, diffidenza, mutismo selettivo nei confronti degli adulti. Quest'atteggiamento è spesso il risultato di grandi frustrazioni comunicative che si sono sedimentate nella mente dei ragazzi, ma non dimostra certo la loro indisponibilità assoluta e la loro chiusura definitiva alla comunicazione e all'elaborazione dei problemi.

Quando questi ragazzi "chiusi" o "bloccati" incontrano un adulto che assume un atteggiamento di disponibilità empatica e di ascolto non giudicante, possono spesso riuscire a percepire nuovamente quel bisogno (che era stato rimosso, ma non era certo stato soppresso) di apertura comunicativa e di confronto con il mondo adulto. Occorre ricordare che la comunicazione tra adulti e soggetti in età evolutiva nasce primariamente dalla responsabilità dell'adulto e dalla sua posizione di disponibilità all'ascolto. Più in generale la comunicazione prende avvio non dalla bocca di chi parla, ma dall'orecchio di chi ascolta.

La comunicazione è favorita attraverso un atteggiamento competente che evita i giudizi, le interpretazioni, le consolazioni, le spiegazioni razionali, i consigli, i rimproveri formulati in modo precipitoso, come modalità difensiva rispetto all'ascolto accogliente e alla condivisione empatica delle comunicazioni del ragazzo.

In quest'ottica è fondamentale la competenza emotiva ed empatica dello psicologo che gestisce il Servizio d'ascolto per studenti.

Se noi diamo ai ragazzi la possibilità di esprimersi, aiutandoli a parlare dei

loro sentimenti e dei loro disagi, con un ascolto che dia tempo, accettazione e disponibilità, possono emergere nei nostri interlocutori grandi e positive risorse comunicative ed elaborative, inimmaginabili sulla base dei precedenti atteggiamenti difensivi o provocatori dei ragazzi.

L'ascolto è la grande risorsa della prevenzione, che permette la rielaborazione del disagio e del maltrattamento. Un ragazzo che vive una situazione di disagio, di solitudine, di depressione o addirittura di violenza ha dentro di sé una grande ed insopprimibile voglia di comunicare, anche se, nei casi peggiori, in molti luoghi della sua mente ha perso fiducia in sé stesso, nel futuro, nel mondo degli adulti circostanti e nella stessa possibilità di comunicare. La voglia di comunicare tuttavia è una tendenza psico-biologica degli esseri umani: può essere scoraggiata e frustrata, ma non può essere cancellata dalla mente umana. Anche il bambino o il ragazzo più disperato può forse ritrovare una speranza di comunicare a fronte di un coerente atteggiamento di disponibilità all'ascolto. Vale la pena ricordarci che quando noi adulti stiamo male e non parliamo, spesso non è perché non vogliamo affatto comunicare, ma è perché non ci fidiamo di coloro che ci circondano. Possiamo riscontrare in tutti noi una tendenza psichica profonda a mettere in parola il nostro disagio, purché ci sia l'ambiente o l'interlocutore che, invece di giudicare e pontificare, assuma nei nostri confronti una posizione di vicinanza e di disponibilità: in questo caso ci viene voglia di parlare.

2. Finalità e strumenti

Obiettivo principale è accogliere le richieste di ragazzi in difficoltà, prevenendo o rispondendo a situazioni di disagio che possono ripercuotersi negativamente nella vita scolastica e sociale dei ragazzi .

Il Servizio d'Ascolto intende essere uno spazio in cui offrire ai ragazzi la possibilità di far emergere, con l'aiuto di uno psicologo, *desideri, conflitti, ansie, dubbi, timori, difficoltà* che possono venire in prima istanza *accolte, legittimate e condivise*, rendendo possibile in un secondo momento l'*individuazione di strategie* che possano risultare efficaci per la risoluzione dei problemi posti.

Per la realizzazione del progetto verrà utilizzato come strumento elettivo il

colloquio individuale e di sostegno. Nei casi in cui lo ritenga necessario il consulente potrà indicare alcune *risorse esterne* alla scuola, nei Servizi del territorio, che possano fornire al ragazzo un aiuto più specialistico e continuativo.

Allo scopo di facilitare lo studente nella comunicazione delle proprie esperienze di crescita e delle proprie difficoltà, si propone dunque la presenza di una figura professionale, come quella dello psicologo, che si ponga come *interlocutore adulto esterno* al mondo scolastico e familiare, con la funzione di operare un ascolto delle problematiche di cui lo studente è portatore.

Lo Sportello di Ascolto per studenti vuole dunque essere un luogo di ascolto empatico dove tentare di riattivare il bisogno dei ragazzi di comunicare con gli adulti.

Sportello di ascolto per genitori

1. Ascoltare i genitori perché imparino ad ascoltare i figli

Lo Sportello di Ascolto si rivolge ai genitori che vogliono riflettere sulle difficoltà dei propri figli e sulle situazioni relazionali problematiche e conflittuali che li coinvolgono. L'atteggiamento nei confronti dei genitori deve essere ispirato da un impegno di comprensione e di identificazione. Lo psicologo impegnato nello Sportello di Ascolto non si pone come supergenitore, non assume un atteggiamento di superiorità e di colpevolizzazione, senza per questo rinunciare a creare un clima di riflessione favorevole alla responsabilizzazione e alla messa in discussione.

Il Servizio d'Ascolto si propone di realizzare le proprie finalità attraverso alcune funzioni:

- di ascolto e contenimento del disagio dell'utente; si tratta di far riflettere chi si rivolge al Servizio per trasformare la preoccupazione in risorsa, per dare una prospettiva ed una speranza;
- di informazione sulle risorse presenti sul territorio relative ai problemi

della relazione adulto-minore;

- di approfondimento riflessivo circa la relazione educativa e di consulenza attenta alla specifica esperienza e problematica portata dal genitore.

2. L'ascolto empatico ed emotivo dei genitori

I genitori hanno un grande bisogno di essere ascoltati e di essere ascoltati dal punto di vista emotivo. Talvolta l'incontro con una persona capace di ascolto empatico, cioè di accettazione, di disponibilità, di vicinanza emotiva può sollecitare risposte di consapevolezza e cambiamento. L'ascolto dei genitori può produrre stimoli positivi che determinano una circolarità dell'atteggiamento dell'ascolto, i cui effetti si possono registrare nella famiglia e nella scuola.

L'ascolto emotivo ed empatico dei genitori deve tenere conto di tre elementi.

1) Occorre aiutare i genitori a comprendere senza eccessivi sensi di colpa i limiti che ogni adulto ha nella capacità di ascolto dei soggetti in età evolutiva. L'ascolto è un impegno gravoso e complesso ed è importante riconoscere i nostri limiti come ascoltatori in quanto individui, istituzioni, famiglie, comunità. Noi non siamo degli ascoltatori perfetti ed ottimali dei bambini. Siamo una comunità che ha fatto dei grandi passi avanti sul piano dei principi, ma abbiamo tantissimo da fare per l'applicazione degli stessi, in modo tale da sviluppare risorse di disponibilità di ascolto dei nostri piccoli. Dobbiamo sviluppare la prevenzione, investire in capacità di sostenere e di far crescere le competenze comunicative ed educative dei genitori, investire nello sviluppo delle capacità di ascolto. Tale investimento può essere molto più produttivo e più tempestivo che spendere per intervenire tardivamente sugli effetti distruttivi ed autodistruttivi di un'evoluzione problematica e sofferente dei figli.

2) È necessario inoltre aiutare i genitori a migliorare l'attenzione, nel concreto della quotidianità, al figlio, mettendolo al centro di un interesse rispettoso e tendente al dialogo. Sviluppare una curiosità partecipe e scoprire le competenze, le potenzialità di cui i bambini e i ragazzi sono portatori. Questo non significa scivolare nel permissivismo, che sul piano pedagogico non

sarebbe costruttivo. Non dobbiamo rinunciare al nostro ruolo di adulti, sapendo dire dei no, dare dei limiti e delle regole, ma sempre in un contesto attento e rispettoso del bambino e del ragazzo.

3) Occorre aiutare i genitori a crescere nelle competenze emotive. L'intelligenza emotiva è la prospettiva culturale su cui il Centro Studi Hansel e Gretel ha sviluppato da anni un approfondimento teorico e una specializzazione operativa. L'intelligenza emotiva è la capacità di mettere in parola i sentimenti. I sentimenti non sono semplicemente una debolezza, che minaccia la nostra capacità logica e comunicativa. Dei sentimenti non bisogna vergognarsi. La vita emotiva è anche e soprattutto una risorsa. Se impariamo ad utilizzarla, la nostra capacità di ragionare, di comunicare, di comprendere i fenomeni e di affrontarli, invece di diminuire, aumenta sensibilmente. Nelle nostre famiglie e nelle nostre istituzioni educative spesso i sentimenti vengono accantonati; le prestazioni vengono affrontate senza costruire dei contesti entro i quali si possa fare riferimento ai sentimenti. Quando i sentimenti, piacevoli e spiacevoli, possono essere oggetto di comunicazione e confronto, senza che l'adulto subito rimproveri e richiami al dovere, abbiamo dei contesti educativi dove il disagio può essere espresso e quindi più facilmente individuato, segnalato, affrontato. Il bambino e il ragazzo sente di poter essere accettato con il suo dolore e la sua confusione: non deve tenerseli dentro di sé. E non è poca cosa.

3. Tematiche e contenuti del servizio di ascolto per genitori

In alcune famiglie possono a volte prevalere la rigidità dei miti familiari, la scelta di valori legati più alla cultura dell'avere che a quella dell'essere, l'insistenza sull'immagine ideale o sociale del figlio a scapito dell'attenzione ai bisogni emotivi e alle risorse del figlio, ai problemi relazionali, educativi ed affettivi che egli pone.

Sovente il problema delle regole può diventare un ostacolo nella relazione, vuoi perché le regole sono assolutizzate e irrigidite, vuoi perché vengono sottovalutate e manca una necessaria coerenza educativa: i bambini devono essere aiutati nel loro incontro con l'autorità e con la legge. Se non sono aiutati con il necessario amore e la necessaria autorevolezza, i bambini e i

ragazzi rischiano di non superare l'onnipotenza infantile.

Le carenze di identità che i ragazzi evidenziano non trovano spesso nei genitori e negli educatori modelli positivi capaci di comunicazione, di negoziazione, di attrazione.

D'altra parte gli stessi genitori e gli operatori minorili, oltre ad essere trasmettitori di messaggi valutanti o svalutanti nei confronti dei minori, si trovano sempre più ad essere oggetto di valutazione sociale ed istituzionale circa le loro competenze genitoriale o educativa.

Questa situazione può insinuare negli adulti penosi sentimenti di inadeguatezza e di incapacità che possono essere di ostacolo a un approfondimento riflessivo dei propri problemi relazionali con i bambini e gli adolescenti.

Soltanto se gli adulti si coinvolgono in prima persona, percependo l'ascolto comprensivo di un adulto empatico nei confronti dei propri disagi e delle proprie esigenze, possono intuire adeguatamente le tensioni e le esigenze dei minori. Soltanto allora essi possono diventare costruttori ed operatori di una cultura dell'attenzione alle esigenze di affetto e di normatività connesse ai processi di crescita dei minori.

Ovviamente il problema del rapporto tra adulto e minore è un problema molto complesso, la cui valutazione rischia di prestarsi a pericolose semplificazioni, ad errati atteggiamenti interpretativi, a punti di vista squalificanti o fraintendenti, quando invece si rende necessaria la disponibilità attenta e paziente da parte dello psicologo all'ascolto e all'elaborazione dei messaggi provenienti dalla persona che chiede aiuto.

Pertanto la consulenza prestata dagli operatori psicologici ha alle spalle una formazione e una preparazione adeguata che permette di soffermarsi sui diversi aspetti della relazione educativa cogliendone la complessità.

L'approccio dello psicologo deve oscillare fra l'attenzione alla problematica dell'adulto e l'attenzione alla problematica corrispondente dei minori. Un tale approccio può favorire i processi d'identificazione e comprensione da parte dei genitori nei confronti di una soggettività (quella del figlio) che resta per molti aspetti "altra" rispetto a quella dell'adulto, ma che proprio per questo motivo necessita di uno sforzo d'identificazione e di comprensione, indispensabile per costruire un atteggiamento di dialogo e di prevenzione.

Questa proposta, rivolta ai genitori, di responsabilizzazione sulle problematiche dell'età evolutiva, non vuole idealizzare modelli inarrivabili e perfe-

zionistici di comportamento adulto nei confronti dei minori, né accompagnarsi a messaggi di condanna (in chiave moralistica o psicologica) o tanto meno rafforzare vissuti di colpa o di inadeguatezza.

Tale proposta al contrario deve essere piena di sollecitudine e di rispetto nei confronti delle difficoltà, delle ansie, degli “errori” dei genitori e degli educatori, piena di fiducia e di valorizzazione nei confronti delle possibilità di cambiamento, nei confronti delle risorse emotive, affettive, intellettive presenti in ogni adulto.

Le consulenze per i genitori possono riguardare le aree più varie del disagio familiare e dei figli. Nei casi riguardanti famiglie in particolare difficoltà (nuclei di genitori separati, famiglie multiproblematiche, al cui interno circola violenza psicologica o fisica) sfociare in interventi coordinati con i Servizi sociali e con la Neuropsichiatria di zona. Con questa scelta operativa si tende ad evitare interferenze e conflittualità, definendo obiettivi e modalità convergenti fra servizi pubblici e privato sociale.

Il Servizio d’Ascolto si rivolge in conclusione a tutti i genitori in difficoltà, a tutti i genitori che vogliono confrontarsi, riflettere e mettersi in discussione, a tutti i genitori che non pensano di avere una ricetta già pronta in tasca e che non vogliono illudersi che tutti i problemi relazionali e affettivi che coinvolgono i loro figli debbano per forza risolversi da soli; a tutti i genitori che non vogliono rischiare che i problemi dei loro figli si complichino con il passare del tempo. Il mestiere di genitori è spesso difficile e complesso: tutti possono essere potenzialmente destinatari di un servizio di ascolto e di una proposta di riflessione e cambiamento a partire dalla concretezza dell’esperienza.

Sportello di ascolto e consulenza per insegnanti

1. Obiettivi

Una volta incontrato il "problema-alunno" l'insegnante deve avere la possibilità di muoversi, di intervenire, di chiedere aiuto per sé come professionista e per il minore in difficoltà. E "muoversi", qualunque cosa si intenda fare, non è un compito facile per nessuno.

Riconoscere un bambino che soffre per la separazione dei genitori e non riesce più a studiare, aiutare una ragazzina che rifiuta la crescita e ha comportamenti regressivi, dare sostegno ad un allievo che evidenzia disturbi di comportamento responsabilizzando la famiglia, intervenire quando un minore fa delle comunicazioni che segnalano un grave disturbo o una violenza subita: l'insegnante in questi casi viene coinvolto come persona e come professionista e non di rado egli è costretto a portarsi a casa il "carico emotivo" dell'alunno che ha chiesto aiuto.

Non si può pensare di lasciare solo il docente ad affrontare situazioni di questo genere: il pericolo è quello che egli finisca per assumersi compiti impossibili oppure, all'opposto, che rinunci alla relazione d'aiuto prima ancora di aver tentato di fare qualcosa di utile.

Non è compito di un insegnante fare il terapeuta o l'assistente sociale del proprio allievo, ma rientra certamente nelle sue funzioni professionali utilizzare i segnali di disagio dei minori che emergono in ambito scolastico per stimolare, a seconda delle situazioni, l'intervento di strutture di ascolto e supporto, come quelle che proponiamo, oppure della famiglia oppure di istituzioni pubbliche come i servizi sociali, la N.P.I., il Tribunale per i minorenni...

L'insegnante, lasciato solo e non aiutato, tende spesso a sottrarsi alle proprie responsabilità educative di fronte alle situazioni difficili, finendo per interpretare in senso assai ristretto le proprie competenze: "Il mio compito è attenermi al programma!" In realtà ciò che si produce in questi casi nella soggettività dell'insegnante è una strategia di risparmio di energie mentali e di evitamento del conflitto: scattano meccanismi di difesa dal contatto con

la sofferenza (Roccia, Foti, 1994), emerge la paura di un eccessivo coinvolgimento, il timore di mettere in moto processi istituzionali che non si conoscono, l'ansia di esporsi e la scarsa fiducia nell'efficacia di un intervento coordinato di sostegno o di protezione nei confronti del minore.

D'altra parte non ha senso che un insegnante si ponga l'obiettivo di aiutare un proprio allievo in difficoltà, se egli stesso non accetta di chiedere aiuto, per assumersi in modo efficace e realistico le proprie responsabilità e per crescere da un punto di vista professionale e relazionale.

Il Centro d'ascolto e di consulenza per gli insegnanti vuole essere uno strumento, oggi del tutto inesistente, per aiutare l'insegnante ad elaborare il proprio disagio derivante dalla relazione interpersonale ed educativa con l'allievo, per non lasciare solo l'insegnante nelle situazioni di grave difficoltà con un bambino o con un ragazzo.

Il Centro d'ascolto e di consulenza vuole offrire la possibilità ai docenti, ma anche ai direttori didattici, ai presidi e a tutti coloro che a vario titolo operano in ambito scolastico di condividere con un esperto le preoccupazioni e i dubbi legati al rapporto con un bambino in crisi, con il "caso difficile", con un allievo che per varie ragioni evidenzia una sofferenza, con un minore che è o potrebbe essere vittima di abuso.

Il Centro d'ascolto e di consulenza vuole essere un punto di riferimento al quale l'insegnante può richiedere un aiuto per sé o per il proprio allievo (e spesso le richieste possono essere tra loro legate), vuoi per la chiarificazione e il miglioramento della relazione interpersonale con lui, vuoi per la gestione del caso dal punto di vista operativo (per es. quando si vuole coinvolgere la famiglia e non si sa che atteggiamento assumere oppure quando si deve fare la segnalazione e si ha bisogno di qualcuno che aiuti a riflettere sulla strada da seguire e che condivida la responsabilità della decisione).

Ovviamente il primo compito del Centro d'ascolto e di consulenza è quello di aiutare l'insegnante a definire la natura del proprio problema e la tipologia del disagio del minore in questione. Tale disagio infatti può avere in primissima approssimazione una triplice classificazione: o deriva dalla storia personale del soggetto (e in questo caso è prevalentemente chiamata in causa la responsabilità della famiglia) o dipende dalla relazione interpersonale che il minore viene a stabilire con il docente e/o con i compagni di scuola (e in questo caso è soprattutto l'interazione insegnante-allievo che

va fatta oggetto di riflessione) o infine può essere collegato ai problemi o alle carenze dell'organizzazione istituzionale della scuola (e in questo caso è l'autorità scolastica che in particolare va responsabilizzata). Del resto anche il disagio del docente può andare incontro ad una triplice analoga classificazione.

Al di là della tipologia del disagio che potrà essere comunicato al nostro Centro d'ascolto e di consulenza, la finalità che comunque si intende perseguire è quella di fornire agli operatori della scuola uno strumento di ampliamento della comprensione della relazione interpersonale ed educativa che possa risultare utile sia all'allievo oggetto di preoccupazione, sia ai docenti stessi, che possono trovare uno strumento di arricchimento sul piano professionale e su quello umano, sul piano conoscitivo e su quello emotivo, sul piano dell'informazione e su quello della formazione.

2. Aiutare gli insegnanti per aiutare gli allievi

Un aspetto fondamentale della professionalità dell'insegnante consiste nell'impegno ad entrare in relazione interpersonale con gli allievi per stabilire un buon canale di comunicazione utile all'apprendimento, per valutare le potenzialità e le caratteristiche della personalità del bambino, per tentare d'individuare eventuali problemi o difficoltà di quest'ultimo che possono incidere nei suoi processi di socializzazione, di maturazione e di crescita culturale.

L'insegnante si trova di fronte a soggetti con tratti personologici e psicologici complessi, non facilmente definibili, provenienti da situazioni socio-culturali e da storie familiari assai diverse fra loro, rispetto alle quali l'utilizzo di schemi stereotipati si rivela del tutto inutile e controproducente: ogni allievo è portatore di una problematica personale originale con la quale occorre entrare in relazione.

E non si tratta di un compito facile innanzitutto perché ci si trova di fronte a comportamenti ed atteggiamenti nell'ambito scolastico che solo in parte possono essere comprensibili a partire da quanto accade nel contesto scolastico stesso, derivando per molti aspetti da una rete di relazioni e da un groviglio di esperienze, non di rado conflittuali o addirittura traumatiche, groviglio che ha

coinvolto e coinvolge il minore al di fuori della scuola e che il minore stesso porta con sé venendo in classe: l'insegnante non conosce a pieno la realtà esistenziale e psicologica che ha condizionato e condiziona l'allievo all'esterno della scuola, anche se impatta quotidianamente con alcune ripercussioni di tale realtà nel modo di essere e di fare dell'allievo in classe; l'insegnante si muove con inevitabile difficoltà ed imbarazzo nell'interagire con questa realtà, temendo d'interferire o di entrare in conflitto con le competenze educative dei genitori e non riuscendo sempre a costruire una collaborazione adeguata con la famiglia, vuoi per responsabilità o insufficiente interesse da parte della stessa scuola, vuoi perché prevalgono da parte della famiglia atteggiamenti di delega o di chiusura difensiva.

In secondo luogo occorre tener presente che nell'interazione con l'allievo e nel compito di conoscenza della sua personalità la professionalità dell'insegnante è chiamata in causa nelle sue componenti soggettive ed emotive: l'allievo entra in relazione con il docente con atteggiamenti e comportamenti che non coinvolgono soltanto le componenti razionali dell'educatore, bensì soprattutto le sue componenti affettive (Salzemberger-Wittemberg, Henry-Polacco, Osborne, 1987).

Il bambino e il ragazzo possono interagire nell'ambito scolastico con l'insegnante, confermandolo o disconfermandolo nel suo ruolo o come persona; ubbidendogli o disubbidendogli; provocando, aggredendo, ferendo il docente stesso o piuttosto gratificandolo, seducendolo o affezionandosi a lui oppure, ancora, con numerosissimi altri possibili atteggiamenti.

L'insegnante stesso è portatore a sua volta di motivazioni e di bisogni legati alla soggettività e all'emotività: egli svolge la propria attività lavorativa non solo per ricevere un riscontro economico, ma anche per raggiungere una migliore definizione e coesione del Sé, cercando di ottenere attraverso il lavoro un riconoscimento del proprio valore nel proprio comportamento di ruolo e di persona.

Va tenuto presente che l'insegnante è un soggetto umano con i suoi conflitti e con le sue debolezze: a seconda dei casi può avere maggiore o minore elasticità, capacità di ascolto, di contenimento o di rispetto dei bambini, a seconda dei casi può essere portatore di particolari bisogni o di particolari debolezze (per es. può sentirsi fragile quando si sente attaccato, ingannato o preso in giro oppure quando viene messo dagli allievi nelle condizioni di

poter essere giudicato negativamente dai genitori, dai colleghi o dall'autorità scolastica...).

L'insegnante dunque può diventare il bersaglio di comportamenti che tendono a metterlo in grave difficoltà, ed entrare in situazioni relazioni molto coinvolgenti che lo mettono in tensione e in discussione e che gli possono far sperimentare in alcune occasioni vissuti di rabbia, inquietudine, impotenza, sofferenza, angoscia, incertezza e colpa, vissuti che l'insegnante non è affatto abituato a mentalizzare e ad utilizzare in contesto educativo.

Tutto ciò in misura direttamente proporzionale da un lato al disagio e alla sofferenza di cui sono portatori i singoli allievi, dall'altro alla tendenza che può talvolta prevalere nell'insegnante stesso a controreagire ai messaggi e alle provocazioni degli allievi, con atteggiamenti difensivi sbagliati e controproducenti, che talvolta possono configurare un vero e proprio maltrattamento psicologico (Mariani, 1993).

L'impegno del docente alla relazione interpersonale con gli allievi risulta in conclusione molto oneroso dal punto di vista del dispendio soggettivo di energie (e ciò nonostante poco riconosciuto e valorizzato sul piano sociale ed istituzionale), un impegno di fronte al quale il docente s'affida per lo più a risorse e disponibilità personali senza disporre di adeguati strumenti di sostegno o di verifica, non disponendo peraltro e di una preparazione specifica (che in genere né la scuola, né il tirocinio, né il cosiddetto aggiornamento gli hanno fornito).

Per varie ragioni dunque l'insegnante deve essere aiutato a tener conto della propria soggettività nel compito educativo. Da anni il Centro Studi Hansel e Gretel è impegnato in un'attività di formazione che tende ad aiutare gli insegnanti ad entrare in contatto con le difficoltà emotive, con le ansie, con le incertezze associate alla relazione interpersonale con gli allievi, in un'ottica che mira non già a colpevolizzare l'educatore, bensì a sostenerlo, a responsabilizzarlo, ad aiutarlo a comprendere meglio il rapporto tra la propria soggettività e la propria professionalità e di conseguenza a conoscere meglio l'interazione con l'allievo e la stessa soggettività di quest'ultimo.

L'obiettivo del nostro impegno formativo con gli insegnanti è stato ed è: aiutare gli insegnanti, affinché siano in grado di aiutare i bambini e i ragazzi, accettare ed ascoltare le loro difficoltà affinché siano in grado di imparare ad accettare e ascoltare le difficoltà degli allievi, come premessa indispen-

sabile per un intervento capace di affrontare in modo costruttivo ed efficace i problemi dei bambini e dei ragazzi.

3. La scuola come luogo privilegiato di prevenzione

La scuola costituisce un osservatorio privilegiato della condizione del bambino e del ragazzo: è l'unica istituzione da cui passano tutti i bambini e nella quale vi rimangono per parecchie ore al giorno e per diversi anni. La scuola e gli insegnanti possono conoscere i minori nella loro quotidianità cioè nei loro comportamenti più differenziati, più immediati e ed autentici. La scuola è il luogo dove bambini e ragazzi sviluppano una rete di interazioni di comunicazione, di gioco, d'impegno, di rapporto con le persone, con le idee, con le regole. In questa rete di relazioni sia con adulti che con coetanei, sia con la comunità sociale che con la realtà oggettiva possono nettamente emergere negli allievi le diversità individuali, i conflitti, le difficoltà, le sofferenze.

La scuola può infine osservare in modo "diacronico" la problematica del minore registrandone le evoluzioni nel tempo in positivo e in negativo. L'insegnante potrebbe percepire in modo abbastanza immediato le conseguenze di un fatto o di evento traumatico sul comportamento e sull'atteggiamento scolastico di un allievo, imparando via con un'adeguata preparazione a classificare e a riconoscere tali conseguenze come espressione probabile di una determinata situazione di difficoltà.

Ciò che invece si verifica è che ogni giorno decine di migliaia di bambini e di ragazzi inviano attraverso i loro comportamenti ed atteggiamenti in ambito scolastico altrettanti messaggi relativi al proprio disagio e alla propria sofferenza: nella maggior parte dei casi gli insegnanti non sono nelle condizioni mentali, relazionali, culturali ed istituzionali per poter cogliere e decodificare queste numerosissime, più o meno implicite, richieste di comprensione e di aiuto.

Tali richieste finiscono così in prevalenza per risultare come tanti messaggi del naufrago, affidati ad una bottiglia buttata in mezzo al mare e destinati a non essere mai letti e raccolti da nessuno.

Se gli insegnanti venissero adeguatamente formati ed aiutati, la scuola po-

trebbe diventare capace di interpretare quei microsegnali di disagio che gli allievi evidenziano e che di fatto funzionano come campanelli d'allarme fatti suonare per tempo prima che la situazione di sofferenza diventi così grave da complicare terribilmente l'intervento di aiuto nei confronti del minore. Alcuni esempi possono rendere concreto il discorso: un bambino arriva al Pronto soccorso con le costole rotte, ma prima di arrivare a questo estremo l'insegnante può notare sia la presenza di piccoli lividi sospetti, sia l'atteggiamento di continua ansia del bambino. Prima che esploda una grave crisi psichica nell'adolescenza l'insegnante ha la possibilità di percepire nell'atteggiamento del ragazzo verso la scuola precisi segnali di disgregazione del soggetto in evoluzione e tentare di fare qualcosa, segnalando per es. con la giusta preoccupazione il problema ai genitori

L'intervento da parte della scuola sui temi del disagio e della protezione del minore non può restare affidato alla sensibilità o alla buona volontà di alcuni insegnanti. In questo caso gli atteggiamenti del corpo docente nei confronti di tali problemi continuerebbero a rimanere troppo differenziati e non verrebbero meno quei diffusi atteggiamenti difensivi presenti nel mondo della scuola di rimozione, di negazione, di deresponsabilizzazione nei confronti della sofferenza minorile.

Inoltre l'intervento sui problemi del disagio e della protezione del minore è troppo impegnativo per essere affidato all'iniziativa del singolo al di fuori di un contesto collettivo di formazione, di confronto, di discussione e di messa in discussione da parte di tutti gli operatori della scuola. Se l'insegnante pretende di agire da solo di fronte ad una situazione intensamente problematica di un minore senza quel confronto e quel sostegno che risultano necessari all'impegno di aiuto che si è assunto, egli rischia di andare incontro ad oscillazioni fra slanci di onnipotenza e reazioni di delusione, d'impotenza e d'indifferenza nei confronti dello stesso minore.

La scuola deve saper trovare un proprio ruolo specifico nella prevenzione primaria, secondaria e terziaria del disagio minorile, non già in una logica di autosufficienza, bensì con un atteggiamento di collaborazione con tutte le altre istituzioni sociali per l'infanzia, attivando da un lato gli interventi necessari nelle situazioni a rischio ed elaborando d'altro lato proprie strategie di sostegno al minore in difficoltà.

Gli insegnanti devono venire a collocarsi con la loro specificità all'interno

di una rete di operatori delle varie agenzie sociali ed educative capace di svolgere in modo differenziato e nel contempo coordinato compiti di aiuto e di protezione del minore in difficoltà.

Occorre tener presente quanto può essere complicato, spesso impossibile, per un minore trovare la capacità e la forza di chiedere aiuto ad adulti a lui estranei, che svolgono ruoli professionali che egli avverte come lontani e talvolta minacciosi (psicologo, assistente sociale, poliziotto, vigile, giudice minorile...). Per lui stesso in molti casi non è facile capire e riconoscere la propria sofferenza come meritevole di essere comunicata.

Non di rado il minore non possiede tutti gli strumenti per decifrare e per descrivere quello che gli succede, quello che subisce o sente. Pensiamo ai casi estremi - più diffusi comunque di quel che si possa pensare - dei bambini handicappati vittime di abuso e di abbandono affettivo o dei minori vittime di incesto, di strumentalizzazione sessuale o di gravi forme di maltrattamento fisico o psicologico.

Ma pensiamo anche ai tanti bambini che vivono situazioni di sofferenza meno drammatica ma comunque pur sempre estremamente negativa e non riescono a comunicarla perché non trovano nessun adulto che dà loro speranza di veder compresa e condivisa tale sofferenza: pensiamo per es. ai minori che soffrono perché in casa il dialogo è morto o i genitori vivono fra loro un aspro conflitto, ai bambini che si sentono infinitamente soli o devono attraversare un momento difficile legato ad un lutto, ad una malattia, ad una situazione familiare problematica, ai preadolescenti con un'immagine di sé negativa che si è fatta largo nella propria mente o agli adolescenti con forti crisi di identità.

Il ruolo dell'insegnante diventa importante, per certi versi insostituibile: l'educatore capace di ascolto empatico (Foti, Roccia, Rostagno, 1994), l'insegnante con cui si può parlare, che ha saputo capire e dimostrare la sua disponibilità a riconoscere i segnali di disagio può diventare un "testimone consapevole" della sofferenza minorile (Miller, 1987, 1989), cioè un adulto che aiuta il minore a superare il suo disorientamento o per lo meno, a non sentirsi più solo con la propria disperazione senza nome, un adulto che gli dà fiducia e sostegno senza per questo pretendere di assumere solo sulle proprie spalle l'intero carico del problema.

4. Comprendere l'emozione per favorire la cognizione

Aumentare la sensibilità della scuola nei confronti del disagio e della sofferenza che possono essere presenti in forme diffuse e diffusi nei bambini e nei ragazzi è un obiettivo decisamente coerente con la finalità istituzionale della trasmissione delle conoscenze culturali e della crescita educativa e sociale delle giovani generazioni.

Molti insegnanti si trovano obbligati a constatare che il proprio allievo "avrebbe le capacità, ma ha qualche cosa che gli impedisce di usarle: è troppo agitato...è aggressivo...oppure è molto chiuso...insicuro". Una volta accertata nell'allievo l'esistenza di un problema emotivo di qualche tipo, l'insegnante può dichiarare difensivamente che quel problema non lo riguarda, dato che "il compito dell'insegnante è quello d'insegnare", rinunciando a chiedersi in che misura quel problema si determini in un contesto scolastico o in famiglia o in un diverso contesto relazionale, rinunciando a verificare a chiedersi in che misura egli possa far qualcosa per interagire con la sofferenza del suo allievo.

Di certo l'affermazione "il compito dell'insegnante è quello d'insegnare" presenta un evidente carattere di razionalizzazione difensiva con l'evidente finalità di respingere il contatto con la problematica emotiva e relazionale posta dall'allievo: proprio il compito di insegnare infatti non esclude, ma presuppone lo sforzo per comprendere e per contrastare, per quanto possibile quelle interferenze emotive sui processi di apprendimento, che rappresentano un evidente ostacolo alla crescita culturale ed educativa di un bambino o di un ragazzo.

Un bambino sofferente non impara o impara male (Tesio, 1992). Un minore lasciato solo in una situazione di grave disagio, senza trovare nella famiglia o nella scuola una risposta adeguata in termini di condivisione e di aiuto si trova inevitabilmente di fronte ad un rifiuto emotivo interno ad apprendere le regole dello scambio sociale e culturale: tali regole gli risultano incomprensibili dal momento che nei suoi confronti non hanno funzionato e non funzionano, non avendo egli ricevuto alcuna forma di effettiva solidarietà.

Per riuscire a dare una risposta efficace al tanto discusso problema della dispersione scolastica, su cui da qualche tempo si è sviluppata una positiva attenzione e mobilitazione da parte dell'istituzione scolastica, occorre un in-

intervento che sappia incidere oltre che sugli aspetti sociali e culturali della condizione minorile, anche e soprattutto sulla qualità dell'interazione insegnante-allievo.

Di certo non sono sufficienti iniziative che si rivolgano esclusivamente alla dimensione razionale e cognitiva dell'allievo, senza tener conto della sua dimensione relazionale ed affettiva: un bambino che soffre, alle prese con una forma di disagio che non riesce a comunicare o vittima di una qualche forma di violenza, non sarà mai in grado di utilizzare pienamente iniziative esclusivamente finalizzate alla stimolazione delle sue funzioni cognitive.

4. Cosa fa lo Sportello di Ascolto e Consulenza

Lo Sportello di ascolto e di consulenza ha innanzitutto il compito di aiutare l'interlocutore ad approfondire il problema posto, facendo eventualmente emergere interpretazioni nuove e trasformative di tale problema. L'insegnante potrà ricevere "input" di riflessione sulla dinamiche relazionali in cui è coinvolto o sulle problematiche familiari che possono essere ipotizzate, indicazioni di natura psicologica e sociale, informazioni sulle risorse utilizzabili o sulle modalità più opportune di intervento.

La prospettiva in cui ci muoviamo non è certo quella di presumere di possedere facili ricette psicopedagogiche da applicare in ogni caso, indipendentemente dalla complessità dei problemi e dalla soggettività degli operatori scolastici coinvolti. Crediamo invece nell'opportunità di far emergere le indicazioni operative per affrontare e risolvere una difficoltà educativa attraverso un atteggiamento dialogico e riflessivo che può prodursi in uno o più incontri diretti con le persone interessate al problema.

Negli incontri possono essere affrontate, di norma, tre situazioni:

- a) nei casi di disagio riguardanti prevalentemente l'interazione nella classe, l'insegnante, tramite alcuni incontri un aiuto prevalentemente psicologico, potrà ottenere un supporto e acquisire una maggiore consapevolezza del problema al fine di gestire nella maniera più efficace dinamiche interpersonali particolarmente complesse con i propri allievi;
- b) nei casi invece in cui emerga una situazione conflittuale con radici problematiche nella situazione familiare (senza che emerga una situazione di

grave pregiudizio) si potranno aiutare i docenti ad informare e ad attivare nel modo più opportuno la famiglia, senza colpevolizzarla eccessivamente; c) nei casi infine nei quali emerga una situazione di grave pregiudizio per il minore o una qualche forma di violenza nei suoi confronti, la Scuola potrà essere supportata nella segnalazione, condividendo con il docente ansie, difficoltà, responsabilità.

In particolare sul problema della segnalazione si potranno chiarire alcune importanti questioni: a quali istituzioni è opportuno segnalare, quando, se e come informare i genitori, con quali passi e con quali rischi procedere... Lo Sportello potrà infine distribuire agli operatori scolastici pubblicazioni, e materiali utili sul tema della prevenzione della sofferenza minorile nella scuola, dei fenomeni di violenza e bullismo, mirati allo sviluppo di competenze emotive e relazionali.

In conclusione i servizi offerti dallo Sportello d'ascolto e di consulenza sono:

Interventi di promozione: il progetto potrà essere presentato attraverso conferenze ed incontri sulle tematiche del disagio degli insegnanti e degli allievi, del rapporto fra sofferenza e processi di apprendimento, dell'abuso all'infanzia.

Consulenze con professionisti qualificati per approfondire i problemi concernenti vuoi la relazione interpersonale con l'allievo, vuoi la strategia di responsabilizzazione della famiglia, vuoi l'eventuale diagnosi sul pregiudizio dell'allievo e la definizione del ruolo dell'insegnante nell'intervento di protezione.

Incontri di rielaborazione o di formazione degli insegnanti in ambito scolastico su problematiche inerenti il disagio minorile, che sono emerse in una situazione particolare e che hanno messo in difficoltà il corpo docente.

Opuscoli illustrativi sulle tematiche della relazione interpersonale e sui segnali di sofferenza dei bambini e dei ragazzi e sul ruolo della scuola nella l'intervento di prevenzione del disagio minorile e dell'abuso all'infanzia.