



REPORT SULL'ATTIVITA' DEL PROGETTO "SPORTELLO ASCOLTO" 2019/2020

Numero giorni di apertura settimanale previsti	2
Numero Counselor coinvolti	6/7
Numero Incontri realizzati nell'anno 2019	400 circa
Numero studenti che hanno usufruito del servizio	47
Media incontri per ciascuno studente	8
Motivi principali che spingono lo studente a rivolgersi allo sportello	- sfera personale/autostima - organizzazione e gestione dello studio
Grado di soddisfazione dello studente	Molto alto

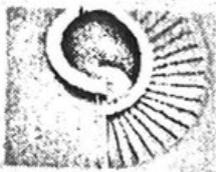
La tabella su riportata restituisce i dati relativi alle attività svolte nell'anno 2019 (e fino al lockdown) nell'ambito del progetto "Sportello Ascolto" rivolto agli studenti dell'Università "L'Orientale", sulla base dell'elaborazione delle schede di monitoraggio/valutazione dell'attività, così come previsto dalla convenzione stipulata tra l'Università "L'Orientale" e l'Istituto Gestalt Counselling.

"Lo Sportello Ascolto vuole attivare processi innovativi atti a promuovere il benessere psicofisico degli studenti e a potenziare il successo negli studi. L'obiettivo è dunque quello di promuovere lo sviluppo delle competenze personali, necessarie per conseguire autonomia e responsabilità nel percorso di studi"

I colloqui si sono svolti presso la sede di Palazzo del Mediterraneo due volte a settimana, il martedì e il giovedì dalle ore 10 alle 16. Per i colloqui con gli studenti sono state utilizzate le stanze n. 8.4 e 8.1.

L'iniziativa è stata pubblicizzata dal SOS attraverso locandine affisse nelle sedi dell'università, tramite la pagina web del SOS e grazie ai tutors, docenti e rappresentanti degli studenti dell'Ateneo. Gli studenti hanno contattato direttamente i Counsellor o telefonicamente o tramite mail e, previa prenotazione, hanno concordato gli appuntamenti.

Gli incontri hanno avuto una cadenza settimanale con un primo ciclo di cinque incontri e con la possibilità di effettuare un secondo ciclo di cinque sedute, se la situazione lo avesse richiesto o se espressamente richiesto dagli studenti.



I counsellors coinvolti nel progetto sono stati 6/7 e la loro attività è stata costantemente supervisionata.

Lo sportello ascolto, che ha avuto una interruzione nel periodo di lockdown per quanto riguardava gli incontri in sede, è tutt'oggi funzionante e ha registrato un incremento delle richieste anche in modalità a distanza.

Il lockdown è stato un elemento di confronto anche per gli operatori Counsellors, dopo un iniziale momento di pausa dovuta alla inusuale situazione da affrontare, si è deciso di offrire la possibilità a chi lo richiedesse di continuare il lavoro di counselling da remoto. Pertanto si è provveduto a comunicare agli studenti in quel momento in carico la possibilità di proseguire i colloqui da remoto, riscuotendo una buona adesione di partecipazione. Al lavoro in smart hanno aderito otto studenti per complessivi 71 incontri. Purtroppo di questi casi mancano i dati dei questionari perché non sono stati somministrati.

Per monitorare l'attività dello sportello ascolto e il grado di soddisfazione dell'iniziativa sono stati predisposti due questionari, uno compilato al primo colloquio ed uno successivo compilato nell'ultimo incontro.

Gli studenti presi in carico sono stati 47, con una percentuale del 92% rispetto ai contatti intercorsi, ed hanno frequentato regolarmente gli incontri successivi.

Sono stati effettuati in totale 400 incontri/colloqui per equivalenti ore di prestazioni.

Dall'elaborazione dei questionari predisposti emerge che il 80,48% degli studenti che hanno fruito dell'offerta di counselling è di sesso femminile mentre solo 19,52% sono state le richieste di studenti di sesso maschile.

L'età media è compresa tra i 21 e i 25 anni e solo il 10% circa proviene dalla città di Napoli mentre il restante risiede per il 60% nella provincia di Napoli e per il 30% fuori provincia.

La tipologia di diploma conseguito è per il 24% circa di liceo linguistico e altrettanto dello scientifico, il 22% del classico, l'11% dallo psico-pedagogico e l'8 e il 4% rispettivamente dagli istituti professionali e artistici.

La condizione lavorativa è per il 65,8% di studente a tempo pieno, il 14,8% è occupata saltuariamente mentre solo il 7,3% circa è occupata regolarmente.

Per quanto attiene al corso di studio seguito il 89% è iscritto ad una laurea triennale mentre l'11% sta seguendo un corso di laurea magistrale.

Per quello che riguarda l'anno di iscrizione il 64% risulta essere in corso mentre il restante 36% risulta essere fuori corso.

Non risulta essere in regola con gli esami il 64% mentre solo il 29% dichiara di essere in regola.

Gli studenti sono venuti a conoscenza di questa iniziativa per il 43% da amici e colleghi di università, il 31% dal sito web dell'università mentre il 11-15% lo ha appreso attraverso info e pubblicità degli organizzatori. Da questi dati emerge che il passaparola, il 43% è il fattore che ha inciso maggiormente sulla scelta nei confronti dell'iniziativa, fungendo anche da filtro.

I principali motivi che hanno spinto a presentarsi allo sportello ascolto sono da attribuire ad un disagio personale e alla difficoltà nell'affrontare lo studio. Nello specifico il 31% Bassa Autostima, il 24% difficoltà nella gestione e organizzazione dello studio, il 20% per problemi di ordine personale.



L'esperienza fatta si può valutare senza alcun dubbio più che positiva, è quanto emerge dalla valutazione di tutte le/i counsellors coinvolte/i, riscontrando già nei primi colloqui nella quasi totalità degli studenti, un livello di soddisfazione molto alto ed una risposta positiva, per ciò che atteneva le problematiche espresse.

Dall'analisi dei questionari inerenti la **soddisfazione espressa si evidenzia una valutazione orientata per il 100% tra il molto e il completamente soddisfatto** per ciò che attiene la validità dell'iniziativa e l'organizzazione dello sportello ascolto.

Grado di soddisfazione rispetto alle offerte dello sportello ascolto

I counsellor coinvolti nell'iniziativa dello sportello ascolto hanno ottenuto un riscontro particolarmente positivo: infatti la valutazione con la risposta **completamente soddisfatta** è stata del 83% per l'accoglienza ricevuta, del 87% per la disponibilità dei counsellor, del 87% per la competenza espressa, del 88% per la professionalità, del 88% per la cortesia, del 79% per la comprensione dimostrata rispetto le esigenze espresse, del 71% per l'utilità degli argomenti trattati e del 78% per la completezza delle tematiche trattate.

L'elevata valutazione positiva espressa nei confronti degli operatori è un motivo di grande soddisfazione per il nostro gruppo di lavoro a conferma della validità del metodo formativo adottato e dell'impegno che i counsellor esprimono nel lavoro che portano avanti.

Gli elementi di criticità emergono, invece, per quanto concerne gli aspetti organizzativi gestionali del progetto ed in particolare per ciò che **riguarda l'informazione**. Infatti i dati che esprimono una certa negatività sono inerenti l'accesso alle informazioni, in particolare per ciò che attiene il materiale pubblicitario; infatti, coloro che esprimono insoddisfazione sono il 48 %, mentre il 33 % esprime insoddisfazione per le informazioni sul funzionamento dello sportello. Una valutazione negativa ma contenuta, il 17 %, viene espressa per i giorni di apertura e gli orari di accesso dello sportello.

I valori che esprimono la soddisfazione complessiva per l'iniziativa sono : il 17 % che si dichiara soddisfatta, il 33% è molto soddisfatto mentre il 50 % è completamente soddisfatto raggiungendo in totale il 100% di soddisfazione.

Anche per quanto riguarda gli aspetti inerenti la ricaduta sulle tematiche affrontate dagli studenti che hanno partecipato ai colloqui, si registra una valutazione sostanzialmente positiva. In particolare il 78 % ritiene che gli incontri effettuati abbiano contribuito alla ridefinizione delle tematiche affrontate, l'83% ritiene che abbia ricevuto una ricaduta positiva sul proprio umore e l'82% ritiene abbia contribuito a conoscere meglio se stesso.

I colloqui effettuati hanno evidenziato un buon grado di utilità per quanto riguarda gli aspetti specifici della **condizione dell'essere studente**, infatti il 66% ritiene che abbiano ricevuto un rafforzamento sulla scelta universitaria effettuata, migliorando la partecipazione alla vita universitaria per il 74 % dei casi, con un miglioramento anche delle proprie attività di studio per il 58 %. Il 66 % ritiene che sia stata facilitata la propria interazione con i colleghi e con i docenti.

Alla domanda se ritenesse opportuno o proficuo un secondo ciclo di colloqui emerge una valutazione sostanzialmente divisa a metà: infatti, vi è un 50% circa che ritiene ancora utile continuare, mentre il restante 50% ritiene sufficiente quanto ricevuto. (una possibile ipotesi è



che qualcosa sia cambiato nella percezione di sé, ma anche che a volte basta poco per poter mettere a fuoco aspetti problematici ridefinendo la propria visione delle cose e attivandosi per la risoluzione dei propri problemi).

Quanto emerso dalle risposte ci pone interrogativi che richiederebbero nuovi scenari di riflessione ed indagine, partendo dai bisogni e dalle problematiche personali che impattano sugli studenti, con la necessità di approfondire e riflettere sia sul **come** sia sul **cosa studiare**. In conclusione il 58 % ritiene utile che vengano incrementati i giorni di apertura dello sportello ascolto, mentre il 72 % dei partecipanti ha discusso con i colleghi dell'iniziativa dello sportello.

Il 100 % ha risposto che **suggerirebbe** ad un suo collega o amico di **rivolgersi** allo sportello ascolto di counselling.

Alcune osservazioni condivise dai counsellor durante le supervisioni effettuate :

... Sette su undici erano fermi da oltre sei mesi con gli esami (una addirittura da due anni) e non riuscendo a superare l'*empasse* hanno deciso di chiedere aiuto. Gli incontri si sono sempre susseguiti con regolarità e anche un certo entusiasmo dopo il primo incontro, che spesso iniziava con forte emozione e incertezza. Ben presto, già durante il primo incontro, emergevano difficoltà non solo attinenti agli studi ma anche alla loro vita privata e via via ci rendevamo conto che esse avevano proprio origine nella loro sfera emotiva: il blocco non riguardava solo gli studi ma la vita in generale.".....

.....Un argomento affrontato con ciascuno dei ragazzi è stato il linguaggio che utilizzavano, sia con sé stessi sia nelle descrizioni di eventi. Abbiamo insieme potuto indagare come, l'utilizzo di una parola o un'espressione incidesse sullo stato d'animo o sul modo di rivivere le esperienze attraverso il racconto. L'uso di parole nuove, diverse, che avessero un'accezione positiva, un linguaggio più costruttivo e possibilista potesse essere un ulteriore strumento sperimentato con esiti positivi: molto spesso i ragazzi trovavano una parola in particolare che consentiva loro di recuperare un atteggiamento più efficace....

.....E la loro ricerca diventava anche la mia, scoprendo a mia volta nuove (o prima di allora inespresse) capacità....

Nel lavoro svolto nell'arco di quest'anno e dal confronto avuto con gli studenti, emerge chiaramente la validità dell'offerta di un servizio così organizzato, evidenziando chiaramente come questa esperienza risponda ad un bisogno concreto che colma forse un vuoto di confronto di cui questi studenti necessitano.

Ci sembra pertanto fondamentale mantenere in essere questa esperienza, pensando forse alla possibilità di proporre gli incontri anche in modalità a distanza, visto lo stato di emergenza ancora in atto.

Napoli, 14-9-2020

Il Direttore

Dott. Vittorio d'Alterio

