

Il percorso e l'impatto del monitoraggio sugli spazi d'ascolto nel territorio metropolitano di Bologna

3 febbraio 2026

Claudia Ceccarelli - Città metropolitana di Bologna
Bruna Zani e Elisabetta Mandrioli - Istituzione G.F. Minguzzi

La cornice di riferimento e il percorso istituzionale

Coordinamento metropolitano per l'infanzia e l'adolescenza, previsto dalla L. 14/2008 (ogni CTSSM individua un Coordinamento tecnico per le politiche a favore dell'infanzia e dell'adolescenza) - luogo di indirizzi, confronto, sintesi, connessione e raccordo tra i diversi distretti socio-sanitari e tra le aree di intervento (sociale, sanitaria, educativa, istruzione).

La CTSSM Bo promuove il Coordinamento tecnico metropolitano per l'infanzia e l'adolescenza all'interno dell'Ufficio di Supporto, *per conseguire l'integrazione multisettoriale delle politiche a favore dell'infanzia, dell'adolescenza, Atto di indirizzo e coordinamento triennale 2018-2020*

Individua nell'attuazione del Piano regionale per l'adolescenza, la principale priorità di azione (Schede 1 e 3: Dialogo e ascolto e Prendersi cura).



Priorità e ambiti di lavoro del Coordinamento

Il lavoro sugli spazi di ascolto scolastici promosso dalla Città metropolitana, in collaborazione con l'Istituzione Minguzzi, è stata una delle **azioni prioritarie** realizzate all'interno del Coordinamento metropolitano adolescenza, avviato nel 2020, **in forte raccordo con i Coordinamenti distrettuali adolescenza**, in un'ottica di prevenzione al disagio, intercettazione precoce, ascolto.

Si sono individuate 2 azioni prioritarie:

1. Favorire, potenziare, qualificare il raccordo tra gli sportelli di ascolto nelle scuole ed i servizi del territorio, in un'ottica di prevenzione e contrasto al disagio.
2. Promuovere azioni, anche di tipo formativo, mirate a contrastare il fenomeno del ritiro sociale

Favorire e potenziare il raccordo tra gli sportelli di ascolto nelle scuole ed i servizi del territorio, in un'ottica di prevenzione e contrasto al disagio

Nell'ambito di questa linea di azione si è costituito un **Gruppo di lavoro metropolitano con referenti adolescenza** attivi in ciascuno dei 7 Distretti della Città metropolitana, referenti dei Coordinamento distrettuali adolescenza, che ha lavorato su **due azioni principali**:

- Monitoraggio Sportelli di Ascolto presenti presso gli Istituti Comprensivi e Istituti Secondo Grado. Anno Scolastico 2020-2021 – elaborazione scheda, anali dati raccolti e Report finale
- Incontri di In/Formazione rivolti a operatori e operatrici degli Sportelli di Ascolto degli Istituti Scolastici della Città metropolitana di Bologna, di conoscenza, confronto e scambio con i Servizi socio sanitari educativi dei territori/distretti dell'ambito metropolitano - Coordinamenti distrettuali

Azioni realizzate

- **Elaborazione Scheda condivisa** a livello metro e **Report** del primo monitoraggio per rilevare le attività dello sportello di ascolto nell’anno scolastico 2020-2021. (monitoraggio realizzato con cadenza annuale, a partire dall’a.s. 2018-2019 dall’Istituzione Minguzzi). **Presentazione** dei risultati a livello metro e distrettuale
- **Mappatura servizi socio sanitari**, condivisa con gli operatori dei servizi territoriali, per favorire la comunicazione tra i servizi territoriali e gli sportelli di ascolto scolastici , le modalità di relazione e per poter orientare la domanda
- **Incontri distrettuali** di in/formazione rivolti agli operatori e alle operatrici degli sportelli di Ascolto delle scuole e successivo Report degli incontri. L’obiettivo principale:
 - **presentare la mappa dei servizi territoriali** - sociali, sanitari ed educativi - agli operatori di sportello di ascolto scolastici.
 - rafforzare la connessione e il raccordo con i servizi del territorio e la scuola, **favorendo l’invio più opportuno** ai servizi deputati. Per approfondimenti sulle formazioni erogate

5 anni di monitoraggio – consolidamento dell’attività

Aumento della **% di scuole rispondenti** (da 80% di compilazione e quasi 100% sia per IC che secondarie secondo grado)

Aumento compilazione delle **risposte qualitative e aperte**, che rappresentano uno degli aspetti più interessanti e significativi del monitoraggio, che riguardano in particolar modo le **tematiche portate agli spazi di ascolto, i punti di forza e di debolezza del servizio offerto** (maggior riconoscimento della funzione/utilizzo dello spazio, alleanze con i servizi del territorio ma anche la necessità di investire maggiori risorse, tempistiche di avvio del servizio, necessità del consenso delle famiglie, la connessione con il territorio...)

Analisi di dettaglio anche con **focus disaggregati per distretto** (orientamento, accompagnamento ai servizi del territorio, esigenze formative), anche per favorire lettura nei diversi contesti e per lo sviluppo di azioni specifiche comuni

Proseguimento sia a livello metro, sia distrettuale, di **momenti di presentazione, confronto, approfondimento, condivisione** su tematiche di interesse, ritiro sociale, tema dell’intercultura a scuola...

Superamento della logica di interventi episodici – promozione della partecipazione ai coordinamenti distrettuali tra servizi e operatori scolastici che hanno consentito di stabilire rapporti proficui di scambio e collaborazione.

Al fine di ricostruire un quadro più esaustivo degli spazi di ascolto cui i/le ragazzi/e del nostro territorio possono rivolgersi, si è deciso di realizzare nel 2024, un’indagine qualitativa sugli **sportelli di ascolto extrascolastici** attivi a livello distrettuale e metropolitano, *Monitoraggio spazi di ascolto extrascolastici, anno 2024 Istituzione Minguzzi*

Risposte qualitative – tematiche portate

- Studenti e studentesse: con grande rilievo riguardano la sfera emotiva e psicologica personale, ansia, disagio emotivo, bassa autostima, inadeguatezza, dubbi sull'identità di genere e sull'orientamento sessuale, attacchi di panico, comportamenti autolesionistici, ansia sul futuro. Seguono le difficoltà nelle relazioni interpersonali con i pari e con gli adulti di riferimento e le tematiche relative alle dinamiche familiari e al rapporto con i genitori; meno citati, problemi di apprendimento e motivazione allo studio. Per le secondarie di secondo grado compare anche il tema delle nuove dipendenze dai social
- I genitori: **benessere dei figlie delle figlie** (salute, ansia, emotività, relazioni tra pari, rischio ritiro) e **la relazione** con loro: richieste di aiuto per gestire la conflittualità intrafamiliare, ma anche per rafforzare le competenze educative genitoriali. L'uso dei dispositivi digitali, separazione genitoriale.
- Docenti: supporto soprattutto per la **gestione del gruppo-classe**, per gli interventi in risposta ai bisogni specifici dei singoli studenti, per la comunicazione coi genitori e con i servizi territoriali. Da sottolineare che si chiede sostegno anche per aspetti che incidono sul benessere personale, relativi al carico emotivo, allo stress lavorativo e al rischio di burn out, aspetti che possono incidere sulla motivazione professionale.



Prospettive

Il consolidamento delle attività ed il numero delle risposte ottenute (quasi il 100% delle scuole rispondenti), ci ha permesso in questi anni di avere un quadro rappresentativo e puntuale rispetto alle attività proposte dagli spazi di ascolto (colloqui, formazioni, interventi), e al loro campo di osservazione.

Quali sono i bisogni che continuiamo a raccogliere ?

Importante riportare l'attività all'interno di una cornice di lavoro comune, potenziare alleanze e rafforzare la rete tra scuole e servizi del territorio.

A livello metropolitano si sta lavorando alla costruzione di un **Piano adolescenze metropolitano**, che stiamo realizzando attraverso due direzioni:

- **percorso partecipato**, grazie anche a finanziamento regionale;
- rinnovamento del **Coordinamento metropolitano adolescenza**, infrastruttura fondamentale per il governo delle politiche.

Sarà importante riportare l'attività all'interno di queste cornici, per proseguire in una lettura condivisa e nello sviluppo di azioni sinergiche e integrate tra i diversi soggetti della rete, anche in attuazione con le **Linee di indirizzo regionale spazi di ascolto scolastici**

Indagine sugli spazi di ascolto extrascolastici (2024)



L'indagine ha preso in esame gli **spazi attivati dagli enti locali** (Comuni e Unioni di Comuni) e gli **spazi gestiti dalle Aziende USL di Bologna e di Imola** dedicati ad adolescenti e giovani, oltre a un servizio dell'Ateneo di Bologna rivolto ai giovani adulti.

Sono stati mappati **33 spazi di ascolto extrascolastici** distribuiti sul territorio metropolitano:

- ✓ 17 degli enti locali (16 attivi e 1 in corso di attivazione)
- ✓ 11 dell'AUSL Bologna (6 Spazi Giovani e 5 spazi di ascolto territoriali del servizio LOOP)
- ✓ 1 in cogestione AUSL Bologna e Comune di Bologna
- ✓ 3 dell'AUSL di Imola sul territorio del Nuovo Circondario Imolese
- ✓ 1 dell'Università di Bologna

Metodologia **qualitativa**: 13 interviste telefoniche/online, individuali o di gruppo, che hanno coinvolto complessivamente **20 responsabili** distrettuali e/o referenti di questi spazi.

Aree di indagine: organizzazione, professionisti impiegati, caratteristiche dell'utenza, tipologia di servizio offerto, interazioni con gli sportelli di ascolto scolastici e con gli altri servizi del territorio, punti di forza e di criticità.

Elementi emersi

Articolazione diffusa nel territorio metropolitano (principio della “prossimità”).

Tipologia di beneficiari ampia, a seconda dei contesti: dai pre-adolescenti (11-14 anni) ai giovani adulti (24-35 anni), oltre a genitori e familiari.

Tematiche affrontate: disagio emotivo-relazionale; rapporti familiari; orientamento sessuale e/o identità di genere, temi consultoriali; dipendenze e comportamenti a rischio; stati di disagio correlati al ritiro sociale; orientamento/riorientamento scolastico.

Attivazione di **sportelli “a tema”** in risposta a problematiche specifiche del singolo distretto (gli spazi di ascolto attivati dagli enti locali fanno capo soprattutto ai Centri per le Famiglie; sono nati per rispondere a un bisogno crescente del territorio e in base a questo si diversificano per organizzazione e problematiche affrontate in via prioritaria: ad es. *ritiro sociale* in Pianura Ovest, *adolescenti e famiglie queer* in Appennino, *identità di genere e antidiscriminazione* in Reno Lavino Samoggia).

Aumento della **complessità dei bisogni** e delle fragilità sia di adolescenti/ giovani, sia del mondo adulto (genitori, docenti e operatori).

Carenza di servizi pubblici di sostegno psicologico “leggero” (per situazioni di fragilità non ancora sfociate in disagio conclamato) per adolescenti/giovani adulti, soprattutto dopo i 18 anni.

Tema della **sostenibilità**: necessità che sia assicurata la continuità del servizio e dei professionisti impegnati.

Piste di lavoro

Rafforzare il **collegamento tra spazi di ascolto scolastici e spazi di ascolto territoriali**, a partire da una maggiore conoscenza reciproca.

Lavorare in rete tra servizi sociali, sanitari, socioeducativi e i diversi attori del territorio, favorire l'incontro tra metodi e linguaggi diversi.

Puntare sulla **prevenzione**, intercettare precocemente i segnali di disagio, saper leggere i comportamenti degli adolescenti e le loro manifestazioni di fragilità, promuovere l'empowerment e il loro protagonismo.

Saper **costruire soluzioni organizzative flessibili**, in sintonia con i cambiamenti dei contesti, in grado di affrontare la complessità odierna con strumenti e metodologie di intervento adeguati.

Investire sulla **formazione degli operatori**.

Il report è scaricabile dal sito dell'Istituzione Minguzzi (sez. Adolescenti e giovani):

https://minguzzi.cittametropolitana.bo.it/adolescenti_giovani/sportelli_ascolto

La valutazione di impatto: domande e riflessioni

1. **L'impatto del monitoraggio** sulle attività degli operatori dello spazio d'ascolto
2. **L'impatto dello spazio d'ascolto** per i beneficiari singoli, gruppo, sistema scuola, comunità educante

La vera sfida è sapere **se e quanto** le azioni messe in campo stanno raggiungendo gli obiettivi prefissati, generando l'impatto desiderato

1. A cosa serve il monitoraggio delle attività

I monitoraggi forniscono informazioni – ma sempre più o meno uguali nel tempo: v. punti di forza e punti di debolezza evidenziati.

Che domande dobbiamo porci?

Dall'album fotografico => alla mappa dei cambiamenti nel tempo

2. A chi serve lo spazio d'ascolto?

* Beneficiari: 6000 studenti (1 e 2 grado), 1329 docenti/Ata; 1570 genitori

Cosa è cambiato per loro?

*le connessioni con la rete interna scolastica (55%) e con il territorio (72%)

Serve un'azione sistematica?

3. Cosa occorre per accompagnare l'implementazione delle Linee di indirizzo?

Mettere in campo azioni a più livelli: oltre agli indicatori presenti nel testo, occorre analizzare l'impatto delle azioni messe in campo **rispetto all'obiettivo:**

obiettivo: «il diritto di ogni adolescente a essere ascoltato»

Ma questo diritto implica lavorare sul contesto fisico, relazionale, sociale e culturale