



**Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto**

**Ufficio VII - Ambito Territoriale di Verona**



**Punto Ascolto  
Osservatorio  
sul disagio scolastico e il bullismo/cyberbullismo  
Ufficio VII Ambito Territoriale di Verona**

**Report**

**Attività a.s. 2016/2017**

a cura di GIULIANA GUADAGNINI

**Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO**

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

Report 2016/17

Dott.ssa G. Guadagnini Resp. Punto d'Ascolto Osservatorio su disagio scolastico e bullismo  
U.A.T.. VII Ambito Territoriale di Verona

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

2

	<b>Report a.s. 2016/2017</b>
Giuliana Guadagnini	Psicologa Responsabile PUNTO ASCOLTO OSSERVATORIO sul DISAGIO SCOLASTICO ed il BULISMO/CYBERBULLISMO Uff Ambito Territoriale VII Vr
Breve sintesi del progetto per l'A.S. 2016/2017	<p>Il Punto d'Ascolto di Verona ha lo scopo di configurarsi come un servizio che collabora in sinergia operativa a tutti i livelli con le Istituzioni, le Forze dell'Ordine, e con i Centri di Informazione e Consulenza ULSS , gli altri Centri d'ascolto e progettualità volte al benessere presenti sul territorio.</p> <p>La sede istituzionale è situata presso l'Ufficio Ambito Territoriale VII di Verona in via dei Caduti del Lavoro n. 4., la mail per un contatto diretto : <a href="mailto:puntoascolto@istruzioneeverona.it">puntoascolto@istruzioneeverona.it</a></p>
<b>Sintesi azioni effettuate :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ un servizio di consulenza/supervisione anche tramite mail / social network per accogliere le situazioni di difficoltà all'interno della scuola, in particolar modo riconducibili ai fenomeni di disagio scolastico - disagio adolescenziale e bullismo – prevenzione devianze – comportamenti a rischio (autolesioni/pensieri suicidari), interventi in situazioni di emergenza ( suicidi, morti improvvise...);</li><li>▪ attivazione di un Tavolo Tecnico per le Emergenze Educative, con la supervisione del dott. Quaglia, formato da Dirigenti Scolastici, un legale dell'Ufficio Territoriale e la sottoscritta in qualità di Resp del Punto Ascolto, per l'organizzazione, la realizzazione, il sostegno e supporto di iniziative attività proposte regolamentative e coordinamento con gli altri enti sull'aspetto del disagio scolastico e la prevenzione dei comportamenti devianti e bullismo nel mondo scuola;</li><li>▪ incontri di sostegno e supporto per dirigenti e docenti;</li><li>▪ proposte operative e supervisione, percorsi di osservazione mirata, definizione del fenomeno in atto, interventi all'interno delle classi ad opera di tirocinanti selezionati e formati;</li><li>▪ coinvolgimento in tavoli istituzionali con l' ULSS, i Comuni e le Forze dell'Ordine, per formazione congiunta e per la stesura di piani di lavoro condivisi;</li><li>▪ supervisione progettualità: per la scuola materna (incontri per insegnanti e genitori); per la scuola primaria (incontri per insegnanti e genitori); per la scuola secondaria di primo grado (incontri per insegnanti e genitori) e classi a seconda della disponibilità delle risorse; per la scuola secondaria disecundo grado (incontri per insegnanti e genitori, e assemblee con studenti a richiesta);</li><li>▪ incontri formativi/conferenze/eventi/convegni/workshop presso:Istituti Scolastici, Comuni, Università, Curia, Parrocchie, Associazioni, Enti .. su tematiche relative alla prevenzione dei comportamenti a rischio per il contrasto al disagio sociale – disagio adolescenziale – prevenzione delle devianze e bullismo – prevenzione comportamenti a rischio – sostegno alla genitorialità – situazioni di emergenza accadute all'interno degli Istituti scolastici,..... ;</li></ul>

Report 2016/17

Dott.ssa G. Guadagnini Resp. Punto d'Ascolto Osservatorio su disagio scolastico e bullismo  
U.A.T.. VII Ambito Territoriale di Verona

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

3

- costante monitoraggio per verificare il disagio nelle scuole del territorio e le prassi di risposta attivate attraverso i percorsi di osservazione attiva coordinati dalla sottoscritta ed attuati da tirocinanti selezionati e specializzati, ” per una corresponsabilità educativa con percorsi per salvaguardare l’utenza e riconoscere valori e dignità a progetti magari sconosciuti e favorirne una comunicazione circolare ed efficace come fattore di protezione e prevenzione; per altresì evidenziare le progettualità che invece assumono criticità e non portano ad obiettivi adeguati in ambito di prevenzione scolastica ad ampio spettro;
- verifica in itinere dell’applicazione del manuale di buone prassi nella gestione delle emergenze, realizzato con i componenti del Tavolo Tecnico per le Emergenze Educative condiviso con gli Enti territoriali competenti;
- supervisione di percorsi di supporto self help per studenti con Disturbi dell’apprendimento per una rimotivazione scolastica, adeguamento del metodo di studio e una prevenzione della dispersione.....;
- attivazione di progettualità con Università IUSVE in assemblee di Istituto ed incontri per genitori sulla tematica dell’Uso distorto del web;
- progettualità specifica in interventi durante l’anno scolastico e periodo estivo in collaborazione con La Curia Diocesana e Pastorale giovanile;
- coordinamento Tavolo Tecnico per la prevenzione del bullismo e del disagio scolastico che operano in rete su queste problematiche;
- monitoraggio delle azioni messe in atto e divulgazione nel territorio delle buone prassi di attività di formazione e di consulenza in ambito scolastico;
- coinvolgimento di Enti , Aziende Integrate ed Associazioni nel territorio, per uno sviluppo della qualità dell’inclusione e per la ricerca di sinergie per contrastare fenomeni di bullismo e cyberbullismo, seguendo anche le indicazioni dal Ministero, le attività potranno essere modificate o integrate sulla base delle sollecitazioni che via via perverranno
- produzione di un Report sulle attività svolte

### Indicatori numerici delle attività svolte

Si riportano a fine a.s. 2016/2017 **3106** segnalazioni inerenti casi di disagio scolastico di vario genere, tutti processati affrontati e gestiti ai vari livelli, con la supervisione del Dott. Quaglia ed il supporto dell’uff. legale U.A.T. dove di competenza, secondo il manuale di buone prassi in allegato.

Specifiche emergenze:

Casi suicidio 2

Casi ideazioni suicidarie derivanti da varie situazioni 43 ( 25 agiti )

Casi autolesionismo “importante” con tagli /ustioni : 102

Casi afferibili ad autolesionismo con post sui social 41

Segnalazioni di bullismo/cyberbullismo ( si segnala aumento sexting ) 435

Segnalazioni di dispersione scolastica dovuta a bullismo/cyberbullismo 20

Segnalazioni di fobia scolare: 79

Segnalazione di comportamento hikikomori : 23

Disturbi comportamento alimentare: 48

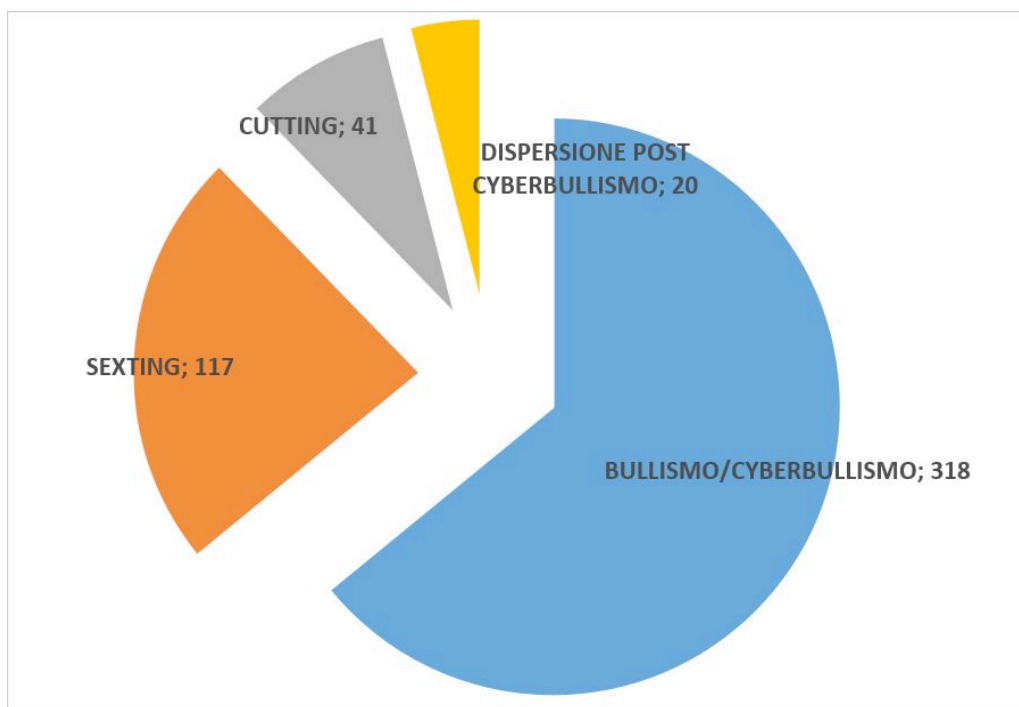
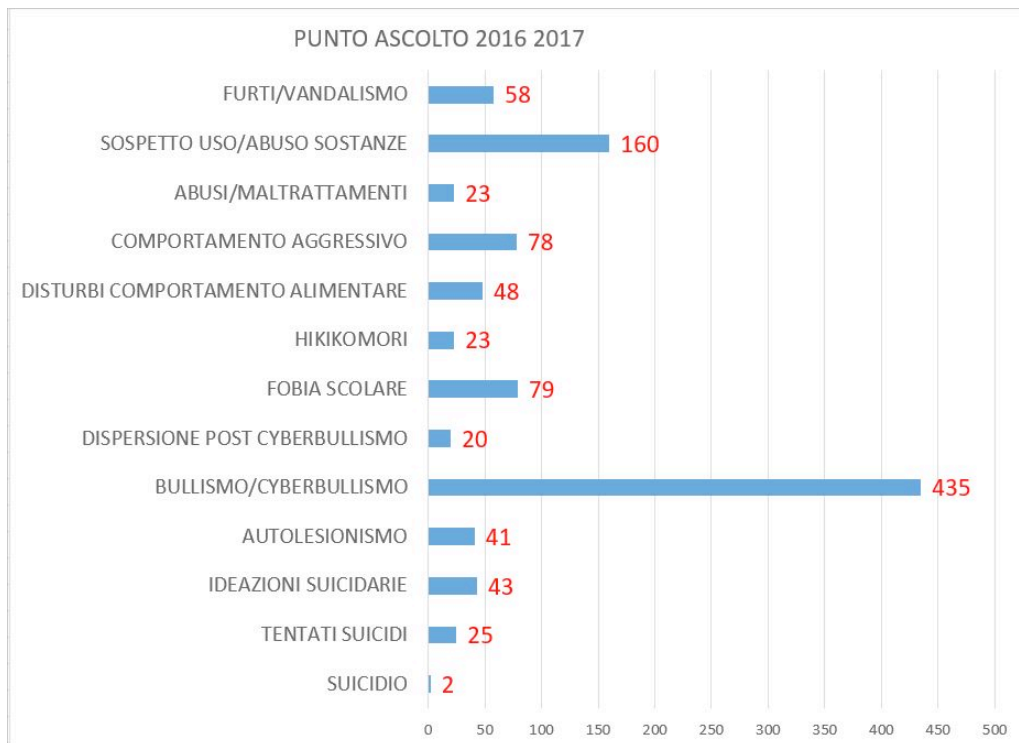
Segnalazioni di comportamenti aggressivi con sfondo patologico: 78

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

4

Segnalazioni di casi di comportamenti collegati ad abusi/ maltrattamenti: 23  
Casi di sospetto uso / abuso di sostanze 160  
Casi di furto nella maggioranza cellulari o denaro/Atti di vandalismo ( nei confronti della struttura e strumenti scolastici ) 58



Report 2016/17

Dott.ssa G. Guadagnini Resp. Punto d'Ascolto Osservatorio su disagio scolastico e bullismo  
U.A.T.. VII Ambito Territoriale di Verona

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

5

Si informa che il Punto Ascolto ha continuato la sua attività per la gestione delle emergenze on line anche nei mesi estivi.

### Contrasto uso/abuso sostanze psicotrope

In collaborazione con le Forze dell'Ordine i seguenti interventi:  
--Controlli Autobus studenti BERTI e PROVOLO Scaligera Formazione  
--Controlli P.le Guardini e P.le Stazione in orario uscita studenti;  
--Istituto Scolastico GIORGI;  
--Istituto Scolastico BERTI;  
--Istituto Scolastico FERRARIS;  
--Istituto Scolastico MARCONI.  
--Istituto Scolastico MEDI

Si ringraziano per la collaborazione le Forze dell'Ordine;

### Interventi PUNTO ASCOLTO:

Numero di incontri formativi attivati. **134**  
Numero interventi di osservazione attiva in classi **7** ( max 3 mesi )  
Numero di ore di sportello ascolto disagio - minimo media **40 h sett**  
Numero di incontri di coordinamento istituzionali a vari livelli **48**  
Numero di progetti e supervisione prassi analizzate e offerte alle scuole **ogni giorno dell'anno scolastico**  
Numero incontri di confronto con consulenti che lavorano nelle scuole di Verona e Provincia **20**  
Numero incontri con Enti locali e Associazioni di promozione culturale **56**  
Attivazione di gruppi di studio/ricerca per la realizzazione di workshop e convegni **9**  
Monitoraggio delle buone pratiche **3 lavori presentati**

	incontri formativi...	134	
	interventi di osservazione	7	
	interventi sportello ascolto disagio	3016	
	incontri di coordinamento istituzionali	48	
	incontri di confronto con consulenti...	20	
	incontri con Enti, Associazioni....	56	
	attivazione gruppi studio....	9	

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

6

<b>Premio</b>	<hr/> <p><b>Punto Ascolto U.A.T.</b> 1 classificato al PREMIO Nazionale F. BASILE A.I.F. 2017 per la Formazione nella Pubblica Amministrazione</p>
<b>Strumenti di monitoraggio e valutazione utilizzati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-questionari somministrati di rilevazione dati;</li><li>-focus group;</li><li>-colloqui con: Dirigente U.A.T., Dirigenti Scolastici (task force – Dirigenti scuole capofila di reti – Dirigenti...), con rappresentanti di Enti, Amministrazioni, Forze dell’Ordine, Associazioni....., dei genitori e degli studenti, ecc...</li><li>-partecipazione ai Tavoli Tecnici per Piani di Zona area Famiglia e Area Dipendenza</li></ul> <p>Superamento criticità attraverso un quotidiano: Impegno –Costanza- Efficacia operativa -Condivisione – Rete</p>

### Questionario raccolta dati sulle classi in osservazione

Lo scopo del questionario:

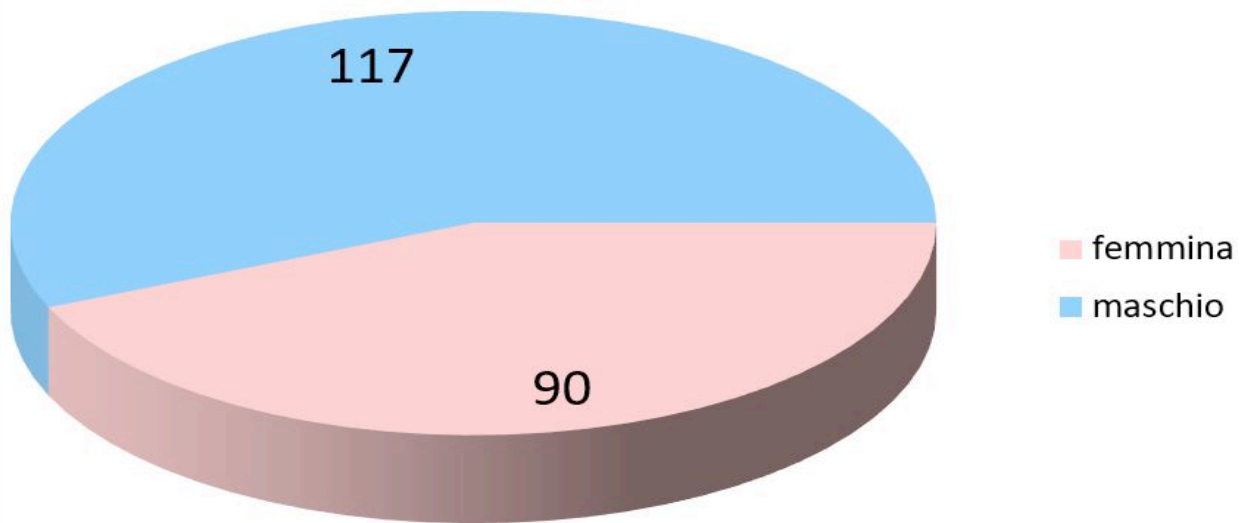
conoscere attraverso alcuni item comportamenti ed emozioni per riuscire ad intervenire nella modalità più efficace sul fenomeno bullismo/cyberbullismo.

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

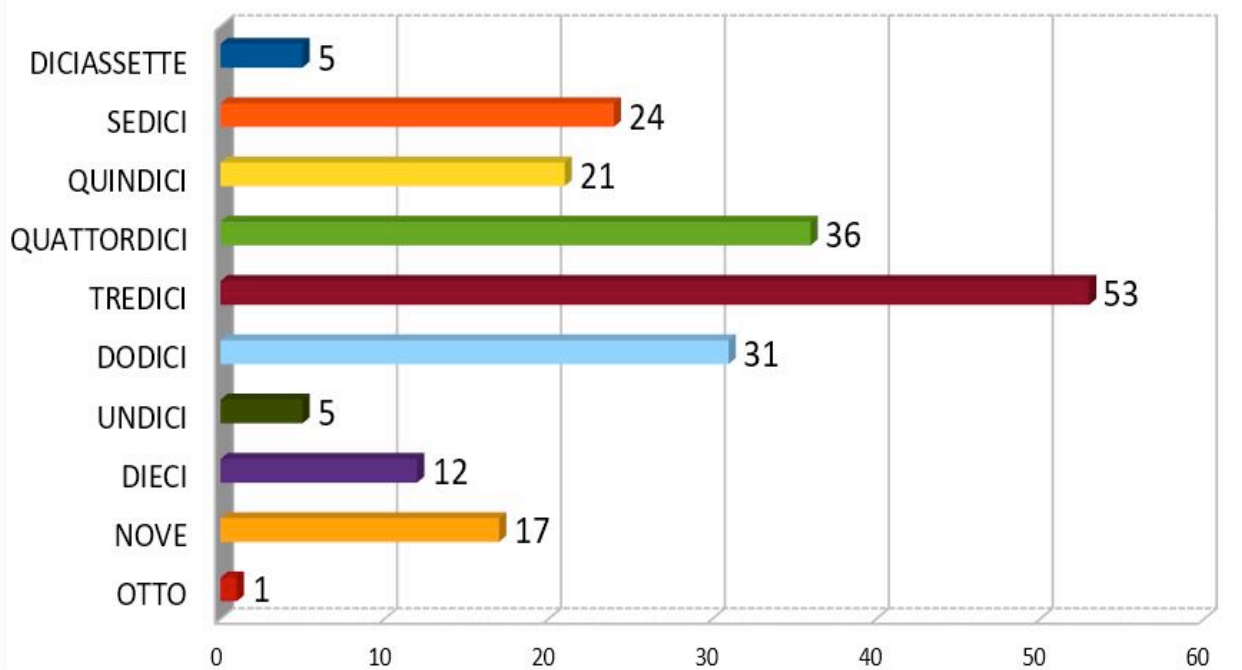
Uff Ambito Territoriale VII - Verona



### SESSO



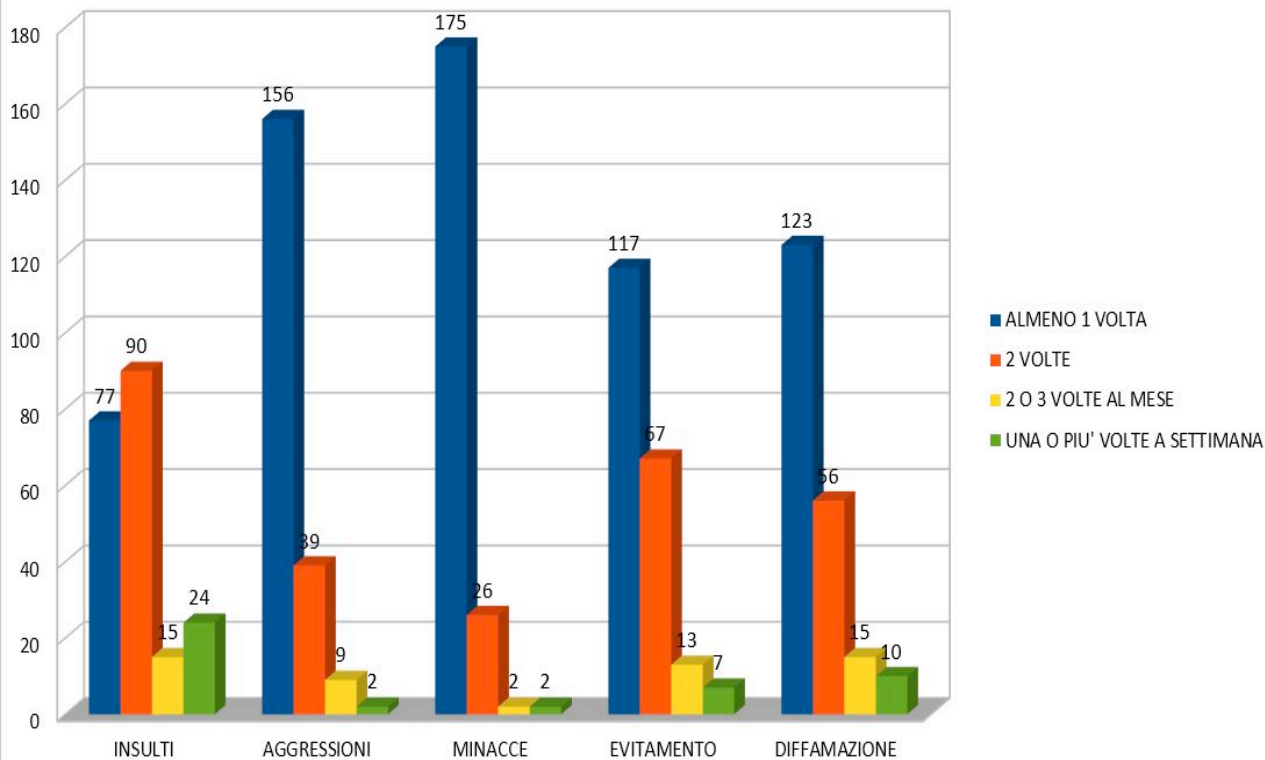
### ETA'



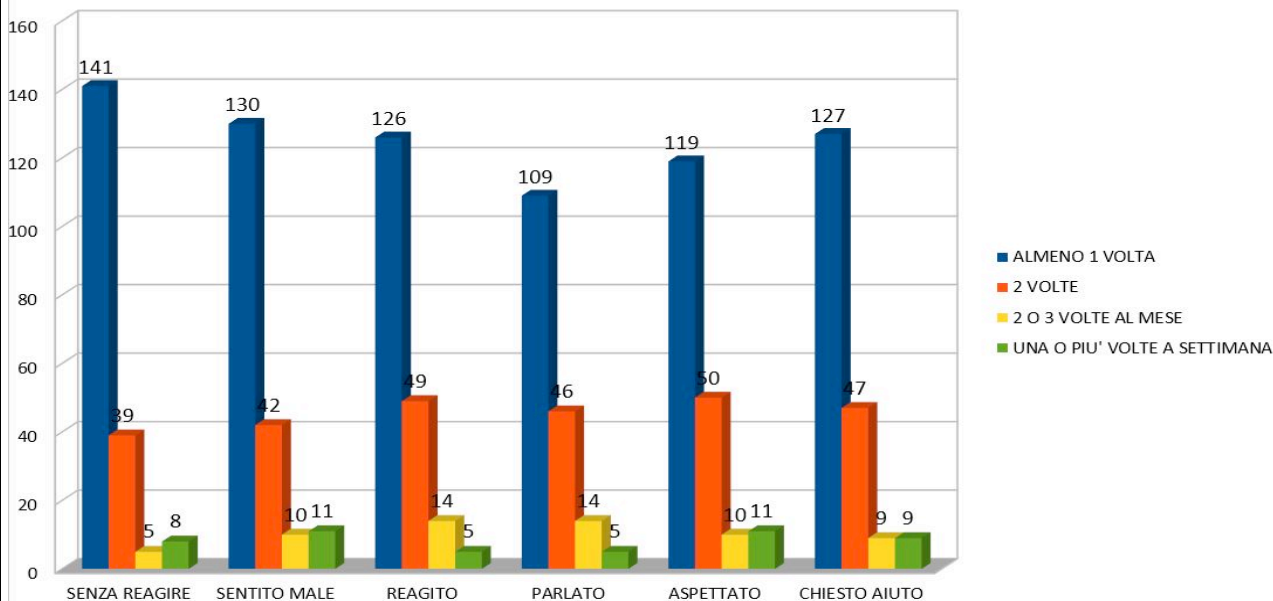
# Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

TIPO DI...



SUBITO PREPOTENZE

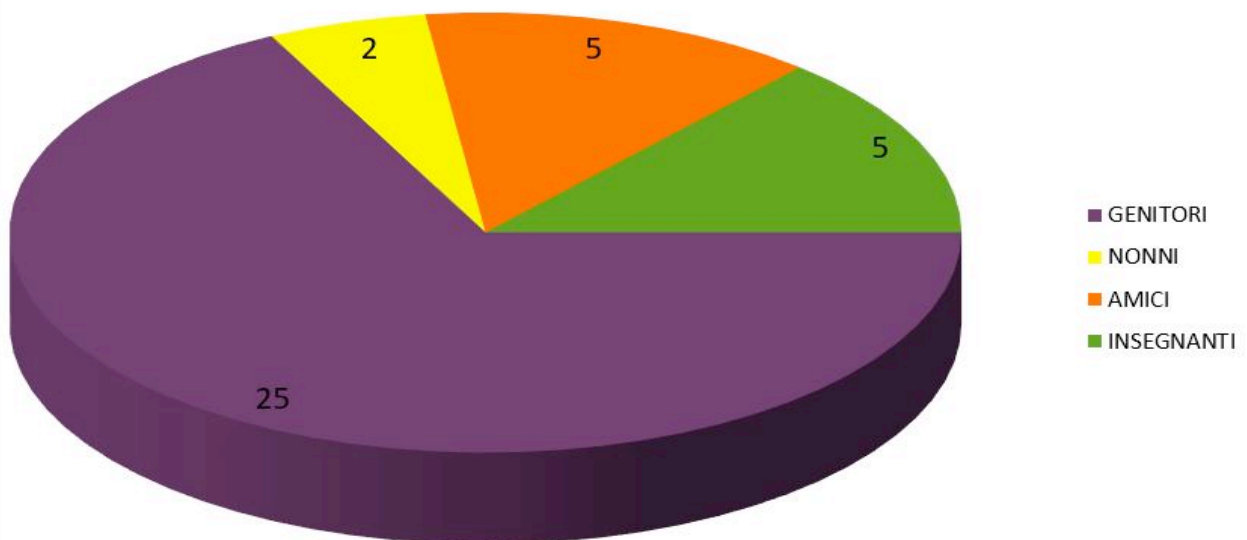




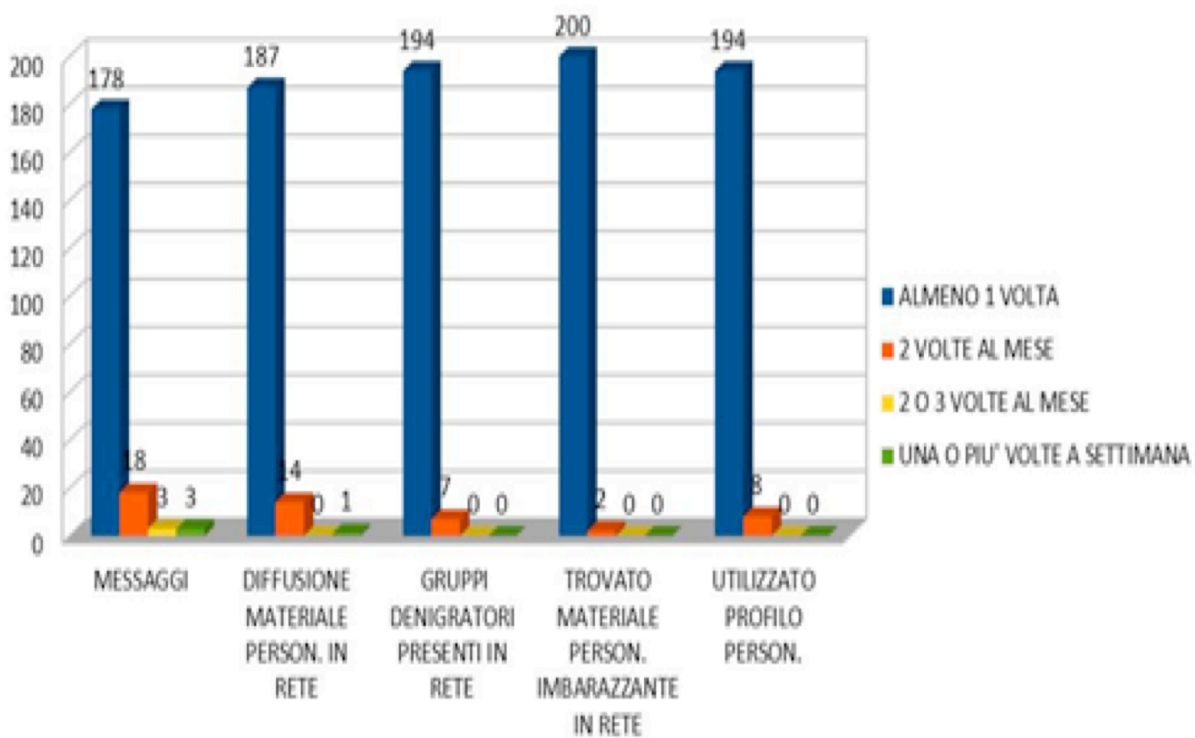
## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

### A CHI HAI CHIESTO AIUTO?



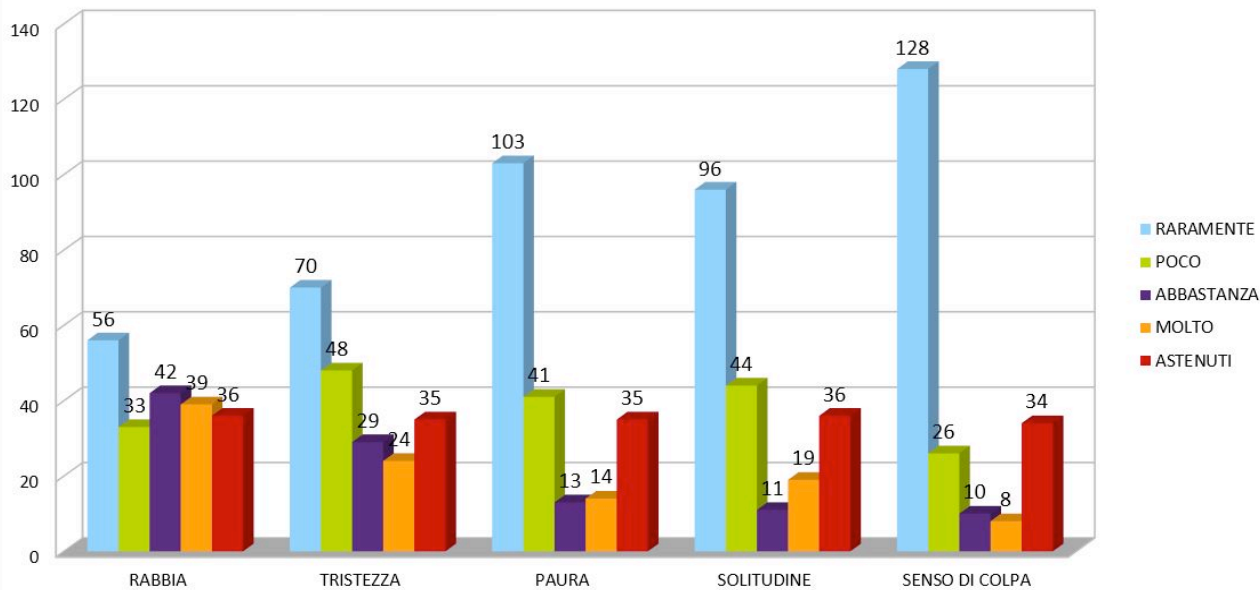
MODALITA' DIFFUSIONE



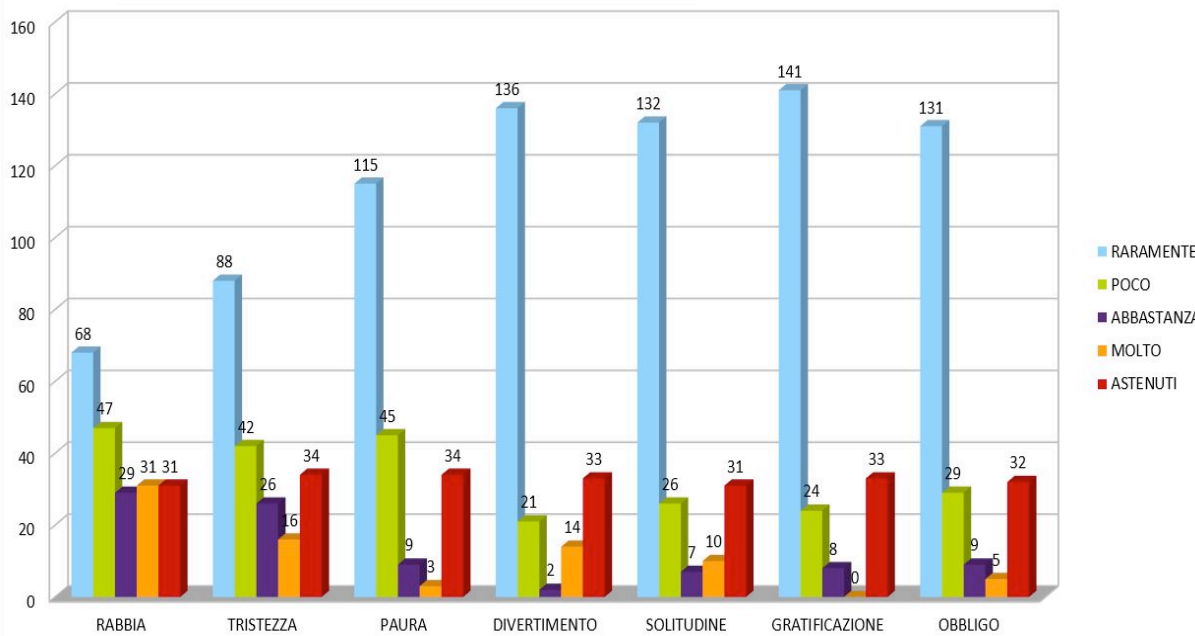
# Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

## EMOZIONI: SUBITO



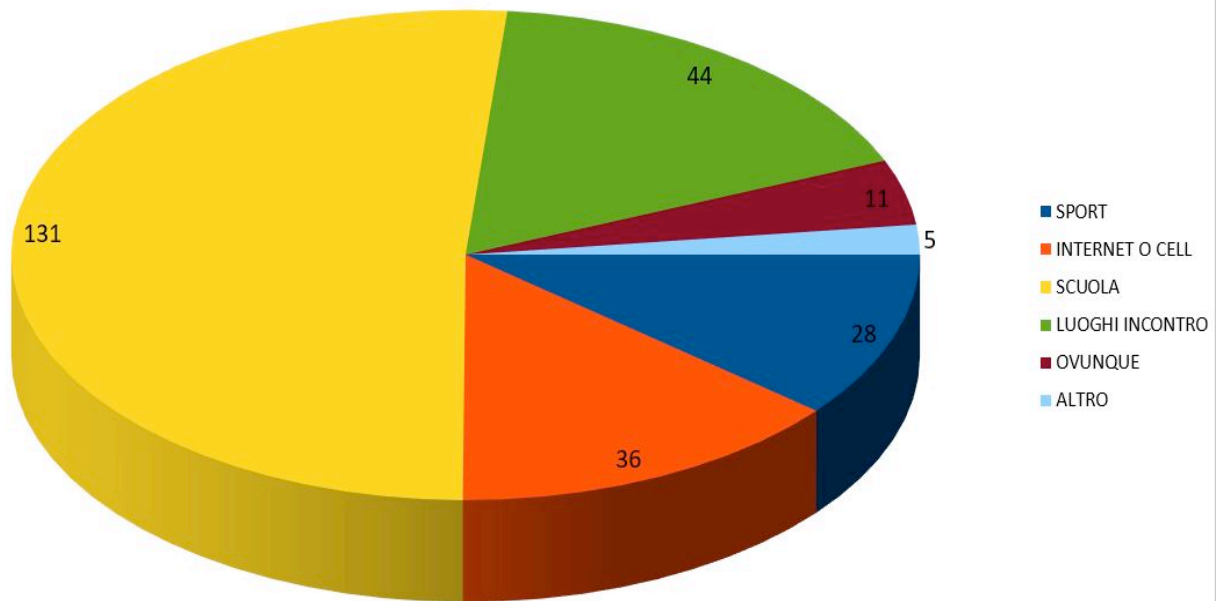
## EMOZIONI: AGITO



## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

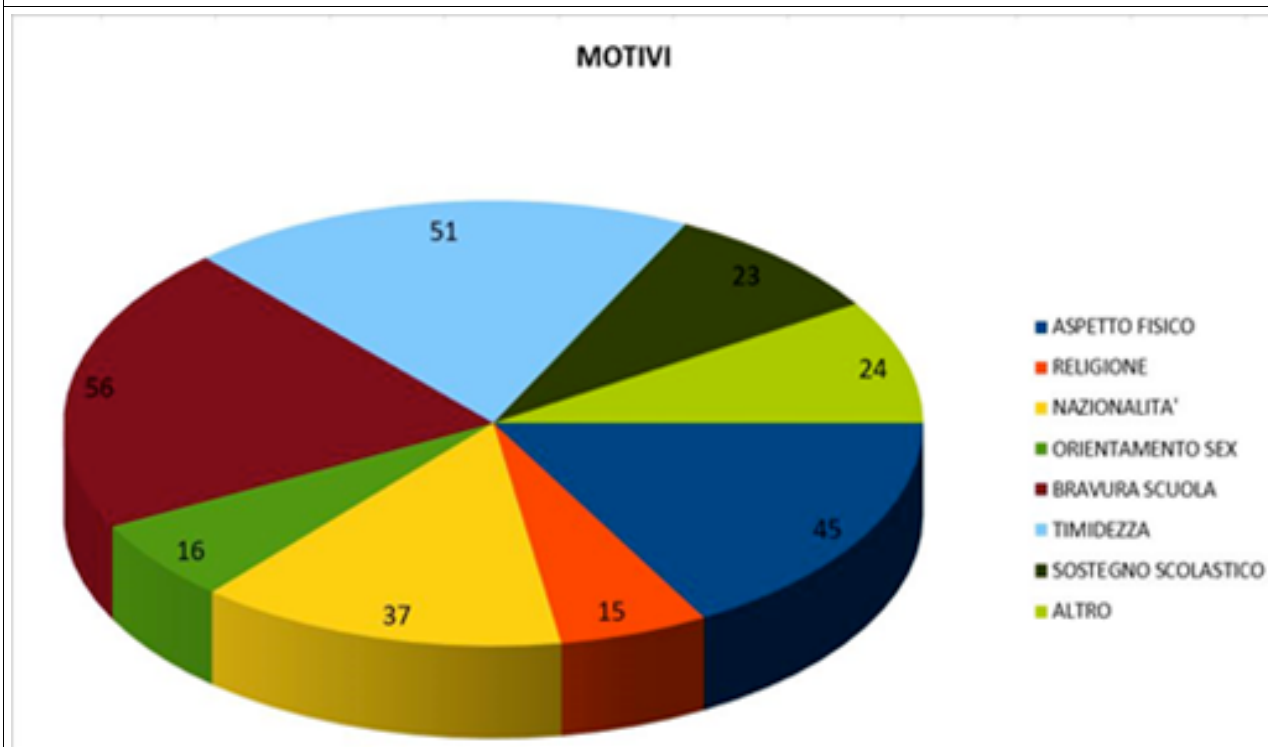
LUOGHI



## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

13



### Riflessioni:

Si può tranquillamente pensare che circa il 90% degli studenti anni possieda uno smartphone personale a partire dai 9 anni d'età.

Gli studenti quindi sono sempre più connessi, se interpellati dichiarano di trascorrere in media dalle 3 alle 6 ore extrascolastiche con lo smartphone in mano, per quelle scolastiche stiamo attivando delle riflessioni su regolamenti di istituto condivisi tra reti di scuole che prevedano sanzioni in merito.

Il 95% degli studenti ha almeno un profilo sui social network, secondo ricerche in merito il primo account personale viene aperto intorno agli 11 anni e la maggior parte di loro arriva a gestire in parallelo più profili, app di messaggistica istantanea. Il fatto di avere una serie di applicazioni social a volte anche sconosciute ai genitori o adulti educatori che ruotano loro attorno permette purtroppo di essere meno controllati e più sicuri di poter anche osare, favorendo comportamenti come il sexting, cyberbullismo e diffusione di materiale privato in rete.

Uno dei dati più allarmanti rilevato quest'anno è quanto sia diffuso il sexting, e quanto lo studente medio che posta foto personali ed intime sia facile preda per cyberbulli ( foto diffuse nella chat whatsapp della classe poi di dominio pubblico nell'intera scuola ) e preda della rete attraverso il grooming (adescamento di minori online), dato in rilevante aumento rispetto allo scorso anno. Sembra che si sia completamente annullato il concetto di intimità individuale a scapito di quella sociale, è normale condividere tutto quello che fanno, comprese foto personali e private, mettendo tutto in pubblico dominio.

Altro fenomeno riscontrato che deve far riflettere gli adulti è quello delle notti insonni degli adolescenti che navigano tra social network, il Vamping. La moda degli adolescenti di trascorrere numerose ore notturne sui social media, tanto riferiscono tranquillamente di rimanere spesso svegli

## Report – PUNTO ASCOLTO DISAGIO SCOLASTICO

Uff Ambito Territoriale VII - Verona

14

fino all'alba a chattare, parlare e giocare con gli amici o anche con sconosciuti.... Questi comportamenti vanno ad influenzare negativamente la qualità e la quantità del sonno, con conseguenze nocive per l'organismo e vanno ad interferire sulle attività quotidiane dei ragazzi, fino a determinare importanti difficoltà di concentrazione e di attenzione che gravano sul rendimento scolastico, favoriscono l'insorgenza di stati ansiosi, intaccando l'umore e gli impulsi.

Altro dato allarmante è quello dei selfie pericolosi in cui i ragazzi mettono anche a repentaglio la propria vita, connesso a quello delle web challenge o del tristemente famoso blue whale.

Le web challenge o sfide social sono uno dei problemi del momento e racchiudono tutte quelle catene che nascono sui social network in cui si viene nominati o chiamati a partecipare da altri attraverso un tag.

Il Punto Ascolto, si è posto come un vero e proprio *Osservatorio di monitoraggio* sul territorio di Verona e Provincia, ed è in costante collegamento e collaborazione con gli Enti, i Servizi e le Forze dell'Ordine. In tale prospettiva siamo giunti ad essere un concreto punto di riferimento per la prevenzione di questi fenomeni e per il primo intervento di natura educativa, quando eventi di particolare gravità o comunque di forte impatto, vanno a colpire la vita delle classi e dei singoli.

Lavoriamo in sinergia nella consapevolezza che oggi Internet ci spinge verso nuove frontiere, che richiedono una sostanziale evoluzione della figura degli educatori.

Il cyberbullismo è un tema serissimo. Molto importante è quindi la presenza oggi di una legge specifica per il contrasto di questo fenomeno. Il Parlamento ha fatto un lavoro che era atteso necessario: finalmente si affronta pienamente e in modo deciso un problema che non può essere sottostimato. "Con questo provvedimento – ha sottolineato la ministra Fedeli - mettiamo al centro la tutela delle nostre ragazze e dei nostri ragazzi. Lo facciamo, in un'ottica di prevenzione, a partire dalla scuola che è luogo principale di formazione, di inclusione e accoglienza. Finalmente abbiamo imboccato la strada giusta".

Nei giorni scorsi il Ministero ha riunito la Conferenza dei coordinatori regionali degli Uffici scolastici sul bullismo per attivare immediatamente la ricognizione dei docenti referenti in ciascuna istituzione scolastica, così come richiesto dalla legge appena approvata.

Ora il punto Ascolto, potrà contare anche su una capillare rete di colleghi ai quali è affidato un compito di grande responsabilità.

In allegato manuale delle buone prassi in uso sperimentale in questo anno scolastico.

Grazie a tutti coloro che hanno collaborato con il Punto Ascolto, hanno creduto in questo progetto...e continuano a farlo.