



SERVIZI DI COUNSELLING nel 2017

Centro Orientamento e Consulenza psicologica ESU CUORI

L'ESU di Venezia, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, come da LR 8/98 e da decreto Lgs. 68/2012, per promuovere il diritto allo studio mediante strumenti e servizi diretti al conseguimento del successo formativo offre, per la totalità degli studenti – ovvero non solo per chi è in possesso di requisiti di reddito/merito, interventi quali:

- orientamento alla scelta scolastico-professionale, per gli studenti del quarto e quinto anno degli istituti di scuola secondaria di secondo grado, con presentazione anche del sistema delle azioni per il diritto allo studio,
- consulenza psicologica, training per l'efficacia nello studio, ri-orientamento, per gli studenti degli atenei veneziani (Ca' Foscari, Università IUAV, e gli AFAM Accademia di Belle Arti e Conservatorio di musica 'B. Marcellò'). Gli interventi consistono in colloqui individuali, test e questionari, laboratori di gruppo, presentazioni. Per i Corsi AFAM l'ESU offre inoltre i servizi di tutorato a supporto di studenti con disabilità o Disturbi specifici dell'attenzione (DSA) e di tutorato informativo.

Per tali attività l'azienda opera tramite un proprio centro servizi, denominato CUORI: Centro di Orientamento e Consulenza psicologica, ubicato a Venezia in zona Frari, nella sede Badoer, al primo piano, con ingresso accessibile tramite servoscala. Il Centro è dotato di spazi riservati per i colloqui, di una sala accoglienza, di una sala per i seminari, con piccola biblioteca con materiali di settore. N. 6336 complessivamente gli utenti, nel 2017.

Alcuni dati: durante il 2017 **n. 252 studenti**, per complessivi **n. 835 colloqui**, hanno usufruito dei servizi individuali di consulenza psicologica, di orientamento/ri-orientamento e sul metodo di studio erogati in sede CUORI; ammontano invece a **n. 827 gli studenti delle superiori incontrati sul territorio** con il progetto Scenari per le scelte post-diploma, nell'a.s. 2016/2017, come da Relazione Scenari (sul sito www.esuvenezia.it, alla pagina Progetti di orientamento).

In particolare, la **consulenza psicologica**, come da art. 21 della LR 8/98, è rivolta alla **prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco** (le linee dell'intervento sono sul sito, alla pagina servizi/consulenza psicologica e studio efficace). L'ESU, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, mediante il Centro CUORI offre dunque *servizi mirati alla prevenzione della dispersione*.

I colloqui si tengono in italiano o anche in inglese, sono gratuiti, riservati, ed accessibili in modo diretto tramite mail dedicata, per via telefonica o di persona; consistono di incontri, sino ad una decina, finalizzati al rafforzamento delle capacità di riflessione e di coping rispetto a situazioni di crisi ed al rafforzamento dell'autostima e del senso di autoefficacia.

Vengono poi proposti seminari di gruppo; nel 2017 sono state proposte due date del laboratorio su "Ansia e vita universitaria: capire e gestire la tensione". Sono stati tenuti incontri di formazione con tutor didattici e per la disabilità dell'ateneo Ca' Foscari e delle residenze studentesche.

CONSULENZE INDIVIDUALI 2017	
Numero degli studenti incontrati:	252
Numero totale dei colloqui individuali:	835

Il **numero di utenti** che richiedono una consulenza è **cresciuto, notevolmente**: dai 175 del 2015, 196 del 2016 agli attuali 252, e sembra dire dell'aumentato bisogno di una attenzione alla persona.

Anno	2015	2016	2017
N. studenti	175	196	252
N. colloqui	893	793	835

Chi sono i nostri utenti? Sono in prevalenza **studentesse (75%)**. Il maggiore accesso della componente femminile è un dato in linea con servizi di consulenza di altre università, e con gli anni precedenti. **L'età media è di 23 anni**, su un range dai 17 ai 41 anni. L'utenza tra i 20 e i 23 rappresenta il 48,3% – in calo, rispetto al 65%, per la stessa fascia di età, dell'anno precedente.

Gli utenti si concentrano per il 58,9 % tra i 20 e i 24 anni: l'età in cui si rivolgono al Centro è in crescita.

Grafico n. 1: genere degli studenti

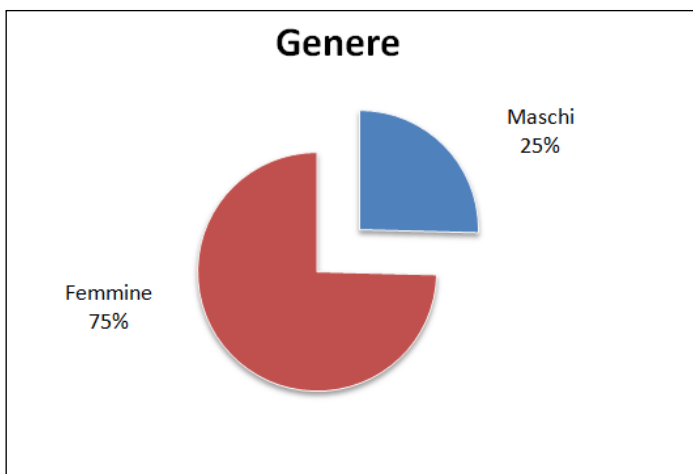
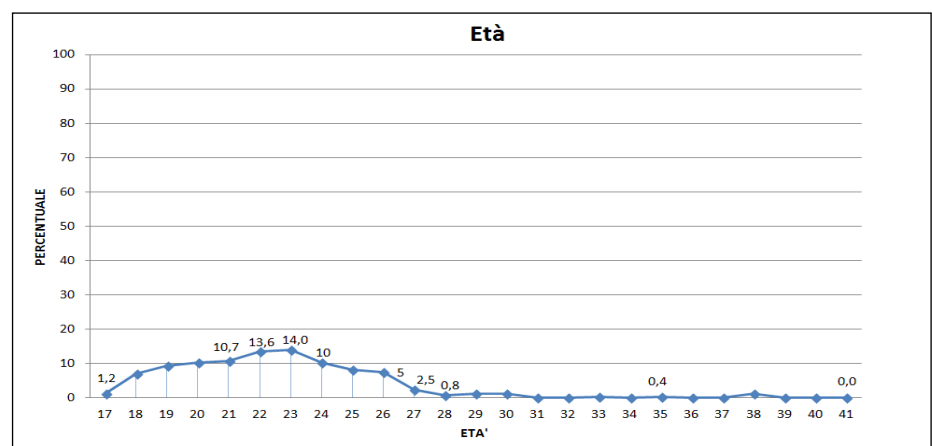


Grafico n. 2: età



Da dove provengono gli studenti che hanno usufruito dei servizi di counselling? Si può notare come l'**89% sia di origine italiana**; da un paese dell'Unione Europea o extraeuropeo provengono l'**11 %** dei nostri utenti, in sostanziale linea con i dati dell'anno precedente.

Provenienza	2016 %	2017 %
Italia	90	89
UE	3	4
ExtraUE	7	7
	100	100

Tabella n. 1: provenienza

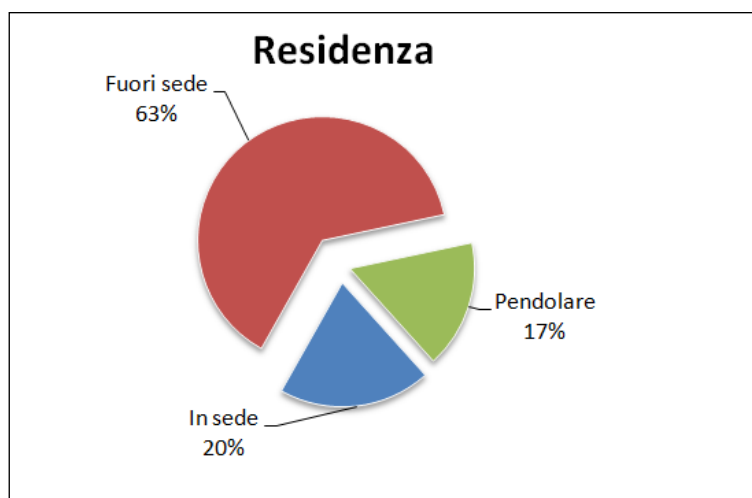


Grafico n. 3: residenza

Per ciò che concerne il luogo di residenza, il grafico n. 3 mostra che nel **63% si tratta di studenti fuori sede** (in calo, rispetto al 67% dell'anno precedente). Se però focalizziamo l'indagine rispetto a **chi chiede nello specifico la consulenza psicologica, la percentuale di fuori sede sale al 77%** (scorso anno, al 76%):

sappiamo che si tratta di un gruppo con un maggiore profilo di rischio.¹

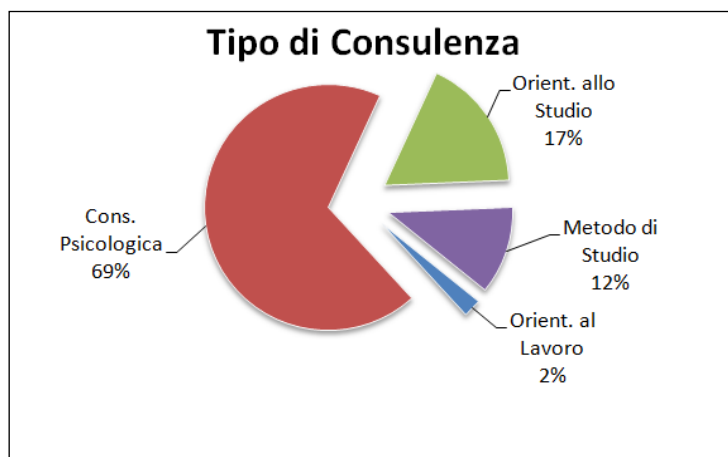
Sul totale dei nostri utenti il 17% è pendolare (in calo, dal 22%) e cresce la percentuale dei residenti, dal 10% al 20% (questo è dovuto all'aumentata richiesta di consulenza per l'orientamento, in sede, con studenti delle superiori, passati dal 4,2 al 14%).

La maggioranza dei nostri utenti (65,2%) risulta iscritta ad un corso dell'università Ca' Foscari, il 14,8% alla Università IUAV, il 6% all'Accademia di Belle Arti o al Conservatorio di musica di Venezia. Il 14% (cresciuto, dal 4,2% dell'anno precedente) è rappresentato da studenti che frequentano il quarto o quinto anno della scuola superiore. Sono naturalmente questi ultimi a chiedere consulenza di orientamento in sede, mentre le richieste per la consulenza psicologica provengono unicamente dal contesto universitario.

Il grafico n. 4 evidenzia comunque come **il servizio di consulenza psicologica sia il più richiesto (69%)** rispetto agli altri tipi di consulenza offerti dal Centro CUORI.

¹ Tra i molti studi, al tema era stato dedicato il convegno "Star fuori casa. Problemi e desideri degli studenti universitari fuori sede" del 2007, presso l'Ateneo Veneto.

Grafico n. 4: tipologia di consulenza



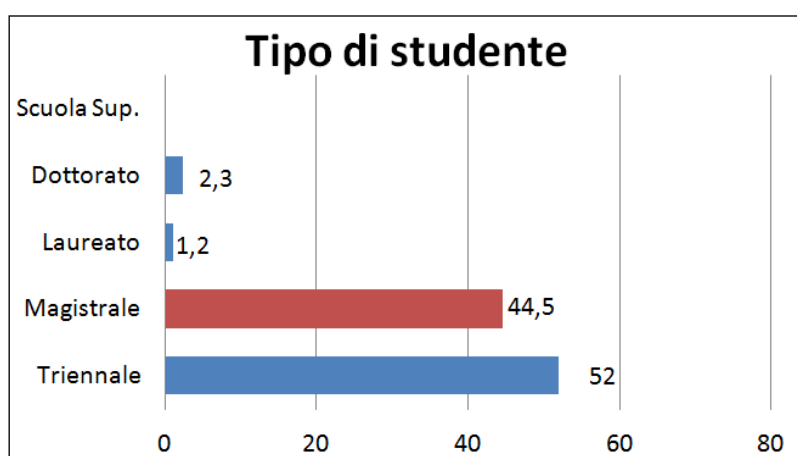
La consulenza psicologica: alcuni dati

Gli studenti universitari in consulenza rispecchiano sostanzialmente l'universo degli studenti iscritti agli atenei, come da Tabella 2, e confermano l'andamento dell'anno precedente, con un lieve calo della componente AFAM. Come si diceva, per i $\frac{3}{4}$ si tratta di fuori sede (77%).

Tabella n. 2: % universitari in consulenza rispetto a universo²

Ateneo	% 2016 in consulenza psicologica	% 2017 in consulenza psicologica	% studenti per appartenenza a università veneziane
Ca' Foscari	76,9	76,9	77,5
IUAV	17	17,9	16
Conservatorio/ Accademia	6,1	5,2	6,5
	100	100	100

Grafico n. 5: corso universitario di iscrizione



² Il riferimento è al totale, 25.307 studenti, degli iscritti ad un corso universitario veneziano nel 2016-2017 (fonte: Miur).

Se entriamo nello specifico dello studente universitario, la maggiore densità è come nel passato negli iscritti ad un corso triennale, però sceso, ora al 52%. Occorre infatti rilevare una netta tendenza (come da Tabella 3):

Corso	% 2015 in consulenza psicologica	% 2016 in consulenza psicologica	% 2017 in consulenza psicologica
Triennale	68	56,5	52
Magistrale	31	38,1	44,5
Laurea	0,5	2,7	1,2
Dottorato	0,5	2,7	2,3
	100	100	100

Tabella n. 3: corso di iscrizione

Ciò che emerge è il **netto calo degli iscritti ad un corso triennale**, rispetto alle scorse rilevazioni: passati dal 68% al 52% in due anni. **Gli studenti di magistrale continuano, in corrispondenza, a crescere: dal 31% , poi 38,1% precedenti, all'attuale 44,5%**. La quota di studenti laureati (che possono accedere al servizio entro un anno dalla laurea) e in dottorato che appariva in forte crescita al 5,4, pur salita, si è ridimensionata al 3,5.

Questo spostamento verso fasi di vita universitaria 'in uscita' piuttosto che fasi di adattamento in entrata, insieme al dato di innalzamento dell'età, potrebbe indicare **lo slittamento delle emergenze di crisi nel passaggio verso il mondo post universitario**, sostanzialmente verso il mondo del lavoro. Ovvero, la crisi del passaggio tra scuola superiore e contesto universitario, come vissuto di rischio, apparirebbe affievolita, per spostarsi invece sul passaggio successivo, tra gli studi e un mondo 'post' studio.

Per quanto concerne l'anno di iscrizione: la maggior parte degli studenti universitari risulta iscritta al **primo anno di corso** (39%, in crescita) ed una parte non esigua si conferma come **fuori corso** (11%).

Tabella n. 4: anno di iscrizione

Iscrizione a:	utenti nel 2015 %	utenti nel 2016 %	utenti nel 2017%
1^ Anno	36,9	37	39
2^ Anno	31,5	33	33
3^ Anno	18,8	19	17
Fuori Corso	12,8	11	11
	100	100	100

Come vengono a sapere del Servizio?

Gli studenti universitari vengono a conoscenza dei servizi di consulenza attraverso diversi **canali di informazione**. L'andamento è vario, non sembra di poter cogliere una tendenza, se non che ad essere importante sembra proprio l'avere a disposizione una pluralità di canali, dai quali poter cogliere l'opportunità dell'offerta di servizio.

Come si evince dalla tabella seguente, i depliant e i manifesti (38%) affissi nelle sedi e nei luoghi frequentati dagli studenti rimangono un utile modo per diffondere e promuovere i servizi di consulenza, che va

comunque integrato con il passaggio attraverso il web. Il mezzo più utilizzato rimane peraltro il **passaparola** (al 43%) che risulta efficace tra gli studenti per apprendere dell'esistenza dei servizi: come vedremo, tutti coloro che usufruiscono del Servizio poi lo consiglierebbero ad una persona amica.

Tabella n. 5: canali di informazione

Canali	% anno 2015	% anno 2016	% anno 2017
Passaparola	45	46	43
Depliant/Manifesti	38	30	38
Web	17	25	19
	100	100	100

Quale problema portano, quale il tipo di difficoltà espresso dagli studenti in consulenza psicologica?

Gli studenti che richiedono un intervento di consulenza psicologica portano problemi relativi alle sfere di vita, universitaria o relazionale. Rispetto ai dati degli utenti nel periodo 2009-2011³, base di riferimento storica, ed alle percentuali dello scorso anno, c'è una crescita delle componenti di ansietà.

L'area della **generale ansietà si conferma ancora in crescita**: è il problema portato dal 37% (rispetto al 35% e al 26,9 precedenti) degli studenti che vengono a colloquio.

Meno di un terzo, il 26% - dato in calo - riferisce di vivere una difficoltà nelle relazioni amicali o affettive. L'espressione del malessere riferito alla propria famiglia torna a crescere, al 18%, mentre diminuisce ancora la quota, al 14%, di chi collega il proprio disagio al mondo universitario. L'università sta avviandosi ad essere un luogo in cui 'poter stare bene' rispetto ad un altrove avvertito come più minaccioso?

Rimane al 5% dei casi in cui è il proprio corpo ad essere identificato come la fonte dei problemi. In quanto il percorso si configura come intervento breve sulla crisi, oppure di sostegno ad un rafforzamento di capacità di fronteggiamento dei problemi, in caso di necessità vengono coinvolti i competenti servizi territoriali, grazie ad un accordo di convenzione con il Servizio ESU.

Tabella n. 6: Problema espresso in consulenza psicologica

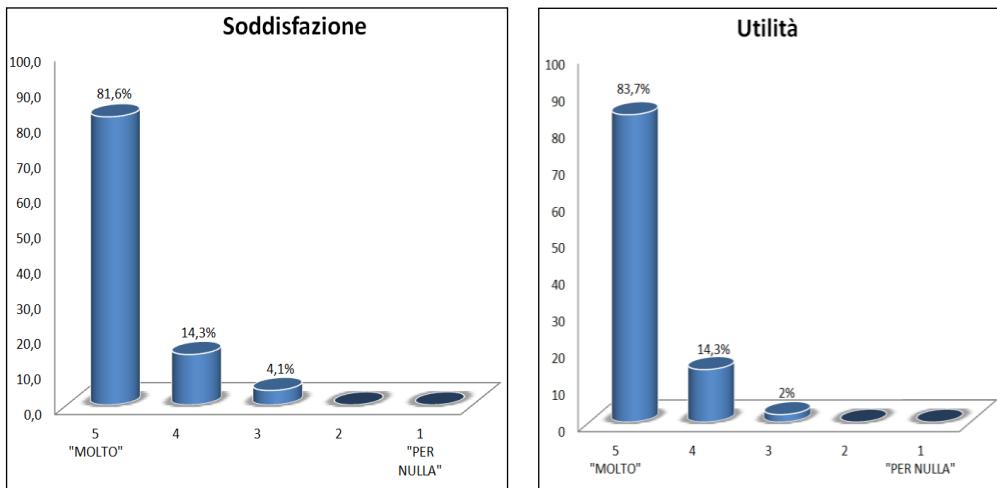
Tipologia di problemi	% utenti 2009- 2011 (n.300)	% utenti nel 2015	% utenti nel 2016	% utenti nel 2017
Relazionali/affettivi	24,4	32,8	28	26
Generale ansietà	26,1	26,9	35	37
Problemi con l'università	19,1	16	16	14
Difficoltà con la famiglia di origine	14,4	19,3	16	18
Problemi con il proprio corpo	16	5	5	5
	100		100	100

³ Il riferimento è alla ricerca condotta e pubblicata dagli operatori del CUORI, con la supervisione di A.A. Semi: AAVV. *Studenti pazienti. Percorsi di pensiero con studenti universitari*. Milano, Libreria Cortina, 2014

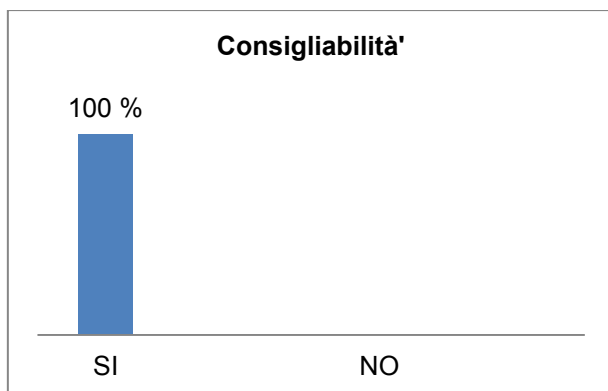
Come viene valutato il servizio di consulenza psicologica da parte degli utenti?

Il monitoraggio costante della soddisfazione degli utenti è parte integrante del processo di lavoro, indispensabile per cogliere il punto di vista dell'altro. Al termine della consultazione o del ciclo di incontri, si chiede allo studente di compilare, a parte, una scheda anonima per la rilevazione del gradimento: rispetto a soddisfazione, utilità, consigliabilità o meno ad una persona amica; vi è poi uno spazio per i commenti e le osservazioni. I colloqui effettuati sono, di media, 4.

La soddisfazione percepita e l'utilità - rispetto ad una scala, da 1 a 5 - si situano entrambe sul livello 5, molto elevate, sia pure in calo rispetto al 93% della scorsa rilevazione: ovvero al livello 'molto' per l'81,6 e per l'83,7 degli utenti.



Un altro aspetto su cui viene chiesta una indicazione è se lo studente consiglierebbe ad un amico di utilizzare il Servizio: qui la percentuale si conferma, ogni anno, massima. Come notato, rispetto al canale di comunicazione del passaparola, i nostri utenti poi divengono anche testimoni di una possibilità per il benessere, oltre che proprio, di altri: l'incontro con un interlocutore identificato come affidabile, per un percorso riconosciuto come utile.



Dalla scheda di valutazione, nello spazio impressioni/suggerimenti, riporto alcuni dei commenti:

“Ho trovato accoglienza e competenza oltre le mie aspettative. Sono molto soddisfatta e ritengo il Servizio molto utile per le persone a disagio nei confronti della vita...”

“... ho apprezzato molto la disponibilità dimostratami”

“Utile confronto, per considerare un altro punto di vista ed avere un aiuto esterno”

“Psicologa disponibile e gentile, davvero un servizio ottimo. Dovrebbe esserci dappertutto!”

Un bisogno di poter proseguire “sarebbe utile un monitoraggio a seguito della consulenza, per vedere se c’è una ripresa o un miglioramento. Potrebbero essere attivati dei percorsi di gruppo con una frequenza regolare. In generale l’impressione è positiva e il servizio funziona bene”.

Consigli di dare maggiore visibilità: “Penso che il servizio dovrebbe essere pubblicizzato, perché è un peccato che non molti studenti approfittino di una struttura così valida”

“Servizio accogliente e utile, penso che sarebbe utile fare più pubblicità”.



Dr.ssa Anna Tortorella

Responsabile Centro Orientamento e Consulenza psicologica CUORI

ESU di Venezia – Azienda regionale per il diritto allo studio universitario

Aprile 2018

www.esuvenezia.it

anna.tortorella@esuvenezia.it

041/52.41.530/647