



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

SERVIZI DI COUNSELLING

Centro Orientamento e Consulenza psicologica CUORI

dell'ESU di Venezia

Il Cuori è un centro servizi per lo studente dell'ESU, Azienda regionale per il diritto allo studio universitario, un ente pubblico che gestisce servizi per studenti (alloggi per aventi diritto secondo reddito e merito, mense, borse di studio, facilitazioni per studenti con disabilità, orientamento e consulenza psicologica, come da Legge regionale 8/98).

Il Centro Cuori è accreditato come struttura di orientamento della Regione Veneto (col codice 541, iscrizione nell'elenco A0145). La sede si trova a Venezia, in cui sono garantiti gli spazi per le consulenze individuali, per gli incontri di gruppo, le sale studio. I servizi sono gratuiti. Ogni attività, svolta nel rispetto della privacy, è sottoposta a indagine di customer satisfaction.

La popolazione di riferimento è composta dagli studenti iscritti alle università veneziane (n. 25.527 dati Miur 2012/2013); e dagli studenti di quarta e quinta superiore della provincia di Venezia (n. 11.365 dati Opiv Istat 2013).

*Sede Cuori: zona Frari - San Polo 2479 - 30125 Venezia – 1° piano, accessibile per disabilità motoria
Tel. 041.4251530/647 www.esuvenezia.it orientamento@esuvenezia.it*

Responsabile: dr.ssa Anna Tortorella psicologa psicoterapeuta anna.tortorella@esuvenezia.it

Completano lo staff: 1 esperta in orientamento, 1 psicologa psicoterapeuta, 1 operatore front-office.

SERVIZI EROGATI:

ORIENTAMENTO ALLA SCELTA SCOLASTICO-PROFESSIONALE presso le scuole, per studenti di quarta e quinta delle scuole superiori (Progetto "Scenari") con n. **1036** di studenti incontrati nell' a.s. 2014/ 2015 (incontro collettivo sul diritto allo studio, la formazione superiore sia universitaria che non, i criteri per la scelta post-diploma; una batteria di test su interessi, attitudini, stili motivazionali e di coping; un colloquio individuale in sede scolastica). Il test è stato inserito su piattaforma Google. Report individualizzato per ciascun studente; poi relazione conclusiva alle scuole, su indirizzi di scelta (globali) degli studenti e livello di soddisfazione.

Altri interventi del Cuori riguardano: **PROGETTI SERVIZIO CIVILE NAZIONALE** (ogni anno, da tre edizioni, consente di avvalerci di tre volontari per le attività di orientamento e supporto alla disabilità), **TUTORATO INFORMATIVO, INTERVENTI A FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITÀ DI ACCADEMIA DI BELLE ARTI E CONSERVATORIO, PARTECIPAZIONE A PROGETTI EUROPEI** (tirocini di mobilità all'estero, buone pratiche per il contrasto alla dispersione), **CONSULENZA PSICOLOGICA E PER L'EFFICACIA NELLO STUDIO**.

N. utenti complessivi nel 2015: **n. 5.647**.

CONSULENZA PSICOLOGICA E PER L'EFFICACIA NELLO STUDIO

Nell'anno 2015 **n. 175 studenti**, per complessivi **n. 893 colloqui individuali**, hanno usufruito in sede dei servizi di counselling psicologico. La consulenza psicologica, come da art. 21 della LR 8/98, è rivolta soprattutto alla prevenzione degli abbandoni universitari e del disagio studentesco.

Una approfondita indagine sul lavoro clinico con giovani adulti e sul profilo degli studenti incontrati è stata pubblicata nel 2014, nel volume **"Studenti Pazienti. Percorsi di pensiero con studenti universitari"**, per le edizioni della Libreria Cortina, ad opera del gruppo di lavoro (A.A. Semi come supervisore del servizio, P.P. Luderin come allora responsabile, A.Tortorella e M.Boni come psicologhe). Il lavoro aveva condotto ad una definizione di modello di intervento (a partire dalle psicoterapie breve focali a orientamento psicodinamico di Malan e Balint) di consulenza psicologica a tempo determinato, mirato per utenti studenti, in età tra tarda adolescenza e giovane adultità. E' una fase infatti spesso critica, di passaggio, in cui possono emergere conflitti anche intensi, con livelli di acuzie e intensità diverse, che comprendono a volte anche esordi di patologie. L'intervento prevede colloqui individuali - da uno a tre per la fase di individuazione e sino a dieci per la fase di approfondimento o sostegno - e l'eventuale invio a strutture del territorio (ad esempio per disturbi del comportamento alimentare).

Il servizio rappresenta dunque una sorta di spazio utilizzabile, non rigidamente pre-formato, in cui difficoltà relazionali e affettive e problematiche legate all'immagine di sé possono essere espresse, ma anche come luogo in cui poter intercettare disagi più importanti. La funzione di prevenzione, primaria, si è avvalsa della preziosa collaborazione, negli anni, dei servizi psichiatrici di Palazzo Boldù, nella persona del referente per l'ambulatorio di psichiatria per l'Ansia e depressione del distretto 1, e con i referenti dei poli Adolescenti.

Al fine di creare sinergie per la prevenzione del disagio giovanile, era stata formulata una convenzione nel 1999 tra ESU, Università IUAV e ULSS 12, per la costituzione di un "Servizio sul disagio giovanile e le disabilità dedicato agli studenti universitari", poi rinnovato con Accordo di collaborazione del 2014, tra ULSS 12 ed ESU.

CONSULENZE 2015	
Numero degli studenti incontrati:	175
Numero totale dei colloqui individuali:	893

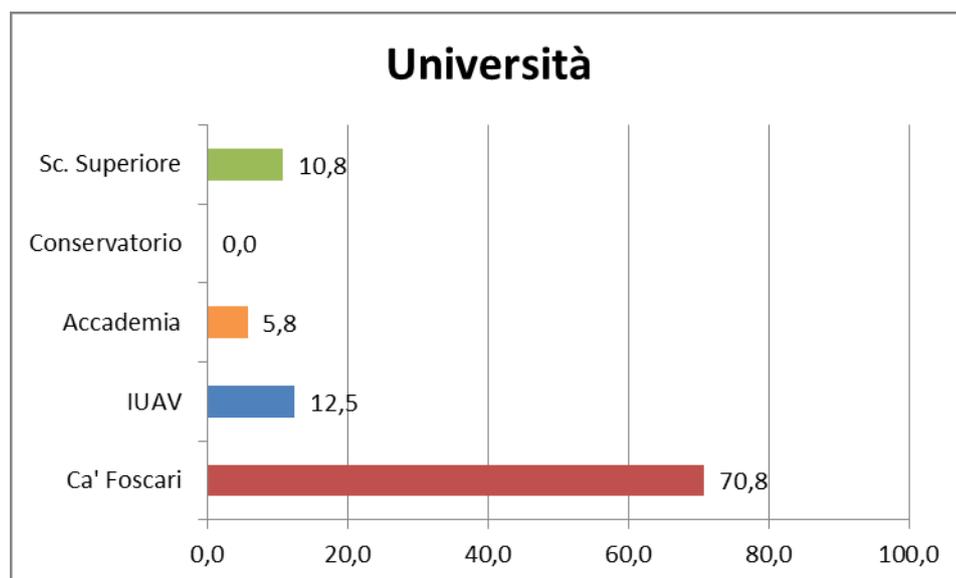
Qualche dato sull'utenza del 2015: l'utenza è prevalentemente composta da **studentesse (F 71,5%, M 28,5%)**, superiore all'universo di riferimento (al 64,5 % F), ma in linea con quanto risulta presso servizi analoghi istituiti presso le università italiane.

Per ciò che concerne il luogo di residenza, nel **45,1%** dei casi si tratta di persone **fuori sede**: sovradimensionato rispetto all'universo universitario di riferimento: gli iscritti fuori regione, ad esempio a Ca' Foscari, sono il 24%. La condizione di fuori sede è riconosciuta, negli studi di settore, come maggiormente a rischio.

Un terzo degli utenti, il 33,6%, vive l'università come pendolare, e il 21,3% degli studenti abita nel veneziano. La quasi totalità, **il 97,5% è di origine italiana**, il 2,5% è cittadino di un paese dell'Unione Europea o extraeuropeo.

La maggioranza dei nostri utenti studenti (**70,8%**) risulta iscritta a un corso dell'università Ca' Foscari, il 12,5% allo IUAV, il 5,8% all'Accademia di Belle Arti. Il 10,8% è rappresentato da studenti frequentanti gli ultimi anni della scuola superiore. Tra gli universitari, il **67,8% risulta iscritto a un corso di una laurea triennale**, il 19,8% a un corso magistrale e l'1,7% ha conseguito una laurea.

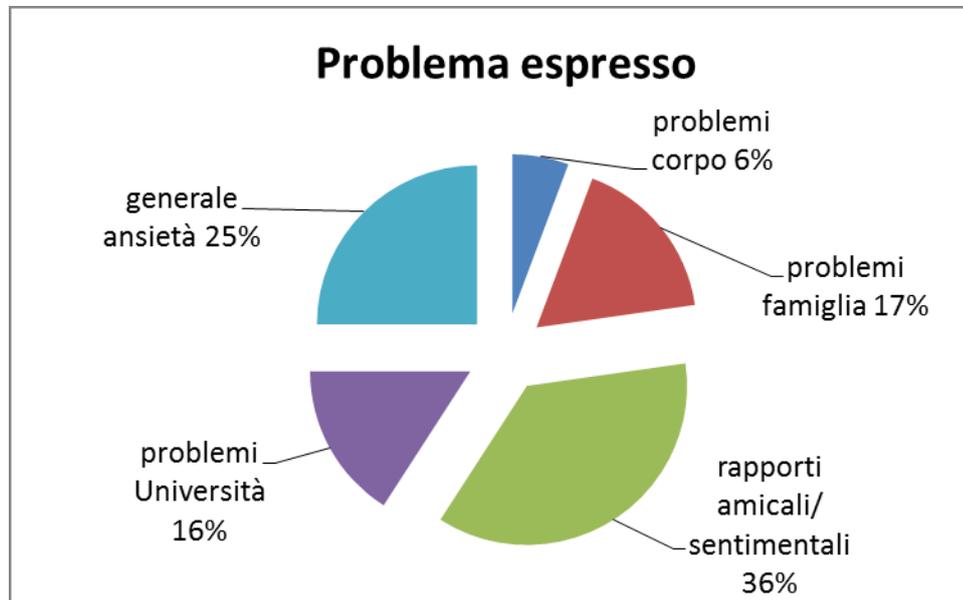
Tipologia di studi frequentati



Qual è il problema portato dagli studenti? Nel grafico seguente è possibile osservare una classificazione del disagio espresso da parte di chi ha usufruito del servizio di consulenza psicologica. Oltre un terzo, il 36% riferisce di vivere un problema afferente **i rapporti di amicizia o sentimentali**. Poi, il 25% degli studenti che

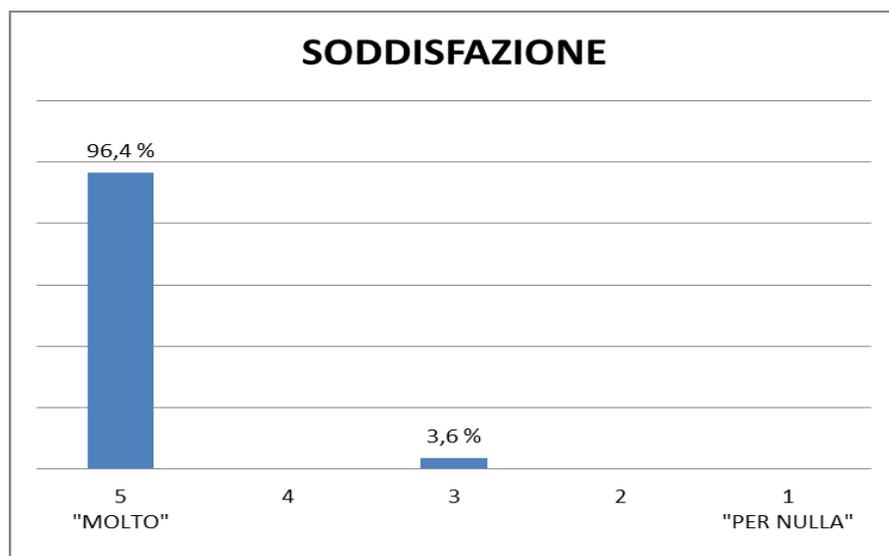
vengono a colloquio riporta una generale ansietà. Il 17% esprime un malessere riferito alla propria famiglia, mentre il 16% avverte problemi legati al contesto di vita universitaria. Nel 6% dei casi il corpo (si tratta in particolare di disturbi alimentari) risulta fonte di disagio.

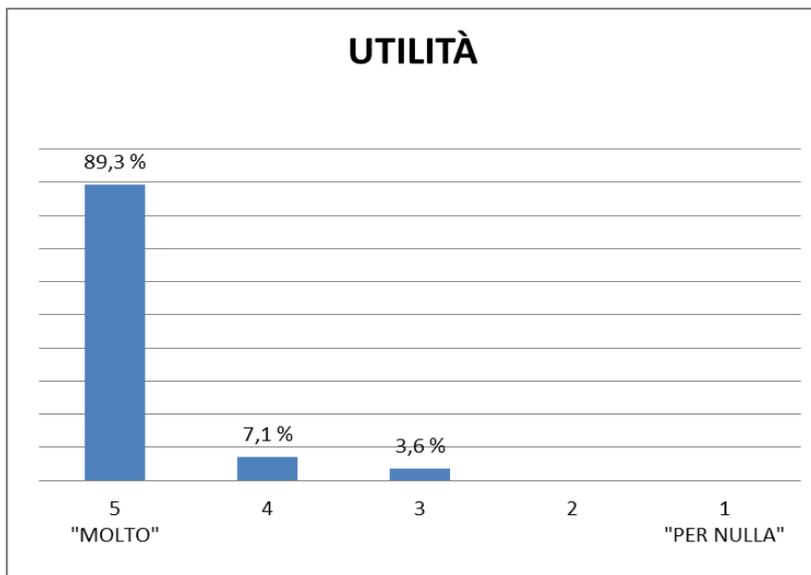
Problema espresso in consulenza psicologica



Valutazione del servizio di consulenza psicologica da parte degli studenti

Al termine della consultazione o del ciclo di incontri, all'utente è richiesto di compilare una scheda anonima per la rilevazione del gradimento. La soddisfazione percepita - rispetto ad una scala, da 1 a 5 - si situa sul livello 5, ovvero 'molto' per l'96,4% degli utenti. L'utilità è riconosciuta elevata dall' 89,3%.





Un altro aspetto su cui viene chiesta una indicazione è se lo studente consiglierebbe ad un amico di utilizzare il Servizio. Qui, come da grafico, la percentuale è massima. Un altro indicatore di valutazione, di recente avviato, è il CORE OM – Clinical Outcome for Routine Evaluation, già utilizzato per la valutazione degli esiti dell'intervento nei servizi di consulenza psicologica per gli studenti, in particolare in area inglese.



Dr.ssa Anna Tortorella
 Centro di Orientamento e Consulenza psicologica
 ESU di Venezia

Venezia, 30.03.2016