



SOS Digital – Studenti in difficoltà psicologica- linee guida



Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente le opinioni dei suoi autori. La Commissione Europea non è responsabile per il contenuto di questa pubblicazione.

CONTENUTO:

- I. Introduzione
- II. Salute mentale e benessere
- III. Come agire
- IV. Protocollo di emergenza per il supporto agli studenti
- V. Contatti

I. Introduzione

Questa guida è stata creata come parte dell'implementazione del progetto SOS Digital - Providing Support to Students in Distress. Il progetto *SOS Digital* è composto da un consorzio di 4 istituti di istruzione superiore, da 4 diversi paesi europei: (1) Università del Minho (UMinho - Coordinatore) - Braga, Portogallo, (2) Università Adam Mickiewicz (UAM) - Poznań, Polonia, (3) Università Santiago de Compostela (USC) - Santiago de Compostela, Spagna, (4) Università Trento (UniTrento) - Trento, Italia.

Oltre a questa Guida, il consorzio presente nel progetto SOS Digital ha prodotto un documento sullo stato dell'arte (<https://www.sosdigital.uminho.pt/en/StateOfTheArt>) contenente alcuni esempi da vari paesi europei. Tale documento presenta i piani di attuazione di buone pratiche che rispondono ai bisogni degli studenti in difficoltà/crisi psicologica. Inoltre, gli esempi includono una vasta gamma di attività volte a fornire supporto agli studenti, al personale accademico e non accademico in risposta alle crisi che si verificano nelle università.

Gli esempi forniscono informazioni sulle soluzioni sistemiche e di rete, per effettivamente garantire un'assistenza adeguata agli studenti e al personale universitario attraverso (1) un uso efficace delle risorse universitarie, il coinvolgimento di personale professionale di varie discipline come psicologi, psichiatri, infermieri, educatori, ecc. e (2) il coinvolgimento di servizi di consulenza che operano nell'ambiente locale, (3) metodi per aumentare la consapevolezza delle minacce che colpiscono gli studenti e sviluppare la loro competenza per rispondere adeguatamente a situazioni di minaccia tra gli studenti e i dipendenti, (4) modi di diffondere informazioni sulle procedure di emergenza, sull'offerta di aiuto disponibile e su come ottenerlo, (5) piattaforme online per l'assistenza in situazioni di crisi psicologica o situazioni di rischio/distress.

Il benessere degli studenti è diventato sempre più una preoccupazione crescente. Le università riconoscono ampiamente l'importanza di implementare strumenti adeguati per sostenere gli studenti in difficoltà. Riconoscere i segni di difficoltà e rispondere in modo tempestivo e appropriato sono fattori critici nel sostenere una sana comunità universitaria. In questo senso, tale guida mira ad offrire una guida chiara e una direzione su come sostenere gli studenti in difficoltà, vale a dire identificare non solo le situazioni di difficoltà, ma identificare anche le risorse disponibili e stabilire le procedure di segnalazione per coloro che osservano situazioni di crisi.

È importante sottolineare che **questa guida non sostituisce l'aiuto specializzato**, l'obiettivo è solo quello di aumentare la consapevolezza sul riconoscimento dei segnali di avvertimento e offrire una prima risposta efficace agli studenti che mostrano comportamenti a seguito dello stress.

II. Salute mentale e benessere

"Le malattie mentali nascono da un complesso mix di influenze psicologiche, sociali e biologiche. Non sono il risultato di debolezze personali, di una cattiva educazione o di una mancanza di carattere o di intelligenza. Le persone di tutti i ceti sociali - indipendentemente dall'età, dall'etnia, dalla religione, dal reddito, ecc. "(Riferimento: A Guide to Supporting Students in Distress at OCAD University)

Alcuni numeri nel mondo:

- ✓ Il 12% delle malattie in tutto il mondo è di origine mentale, che sale al 23% nei paesi sviluppati.
- ✓ I disturbi depressivi sono la terza causa di malattie (prima nei paesi sviluppati) e si prevede che diventeranno la prima causa mondiale entro il 2030, seguiti da un aumento previsto dei tassi di suicidio e para suicidio correlati.
- ✓ Cinque delle prime dieci cause di disabilità e dipendenza psicosociale sono disturbi neuropsichiatrici: depressione (11,8%), problemi legati all'alcol (3,3%), schizofrenia (2,8%), disturbo bipolare (2,4%) e demenza (1,6%).
- ✓ 165 milioni di persone in Europa sono colpite da malattie o disturbi mentali ogni anno.
- ✓ Solo un quarto dei pazienti con disturbi mentali riceve un trattamento e solo il 10% ha un trattamento ritenuto adeguato.
- ✓ La malattia e i disturbi mentali sono diventati negli ultimi anni la prima causa di disabilità e una delle principali cause di morbidità nelle società.

(Riferimento: La Società Portoghese di Psichiatria Salute Mentale
(<https://www.sppsm.org/informemente/guide-essential-guide-journalists/perturbacao-mental-number/>)

Diversi studi indicano l'esistenza di una vasta scala di problemi mentali tra gli studenti universitari (ad esempio, Duffy, M., Twenge, J, & Joiner, T.E., 2019; Mental Health Stigma Survey; Mental Health in Higher Education Students - Experience of Psychiatry Consultation at São João Hospital). Secondo questi studi, molti dei più comuni problemi di salute mentale sono legati a fattori occasionali di stress e adattamento, in cui è essenziale un intervento tempestivo. Tuttavia, la maggior parte degli studenti universitari non cerca aiuto a causa di diversi fattori come ad esempio: preoccupazione per la privacy e lo stigma, paura della discriminazione, mancanza di percezione della necessità di trattamento, difficile accesso alle informazioni e alle procedure da seguire. Pertanto, alcuni studenti, soprattutto quelli senza rete di supporto sociale, possono sperimentare una crisi psicologica.

La conoscenza delle modalità per affrontare gli studenti in difficoltà e che vivono una situazione di crisi è fondamentale. Le informazioni e le procedure devono essere facilmente accessibili a tutta la comunità accademica, allo staff tecnico amministrativo e al personale docente dell'Università.

III. Come agire

Come membri della comunità accademica il vostro ruolo **NON** è quello di fare consulenza psicologica, diagnosticare un possibile disturbo o risolvere i problemi dello studente.

Il vostro ruolo è quello di:

1. **OSSERVARE** e riconoscere le possibili manifestazioni di difficoltà.
2. **COMUNICARE** con lo studente.
3. **SEGNALARE** allo studente il servizio di supporto appropriato

1. OSSERVARE

Distress - "Grande sofferenza mentale o fisica, come l'estrema ansia, tristezza o dolore, o lo stato di essere in pericolo o urgente bisogno" (Dizionario Cambridge)

POSSIBILI MANIFESTAZIONI di DISTRESS

Indicatori accademici:

- ✓ Aumento delle assenze
- ✓ Mancanza di partecipazione
- ✓ Non consegna dei lavori richiesti, esami o appuntamenti mancati
- ✓ Deterioramento della qualità/quantità del lavoro
- ✓ Disorganizzazione estrema
- ✓ Prestazioni incoerenti con la carriera dello studente
- ✓ Mancanza di concentrazione

Indicatori cognitivi, emotivi e fisici:

- ✓ Tristezza
- ✓ Irritabilità
- ✓ Ansia
- ✓ Aggressività
- ✓ Problemi di sonno
- ✓ Forte dimagrimento
- ✓ Problemi di memoria
- ✓ Mancanza di concentrazione

La presenza di uno dei soli indicatori non significa necessariamente che lo studente sia in grave difficoltà. Tuttavia, più indicatori si notano, più è probabile che lo studente abbia bisogno di aiuto.

2. COMUNICARE

Se avete un rapporto di conoscenza con lo studente, parlare direttamente con lui può essere l'opzione migliore. Iniziate la conversazione esprimendo le vostre preoccupazioni su specifici comportamenti che avete osservato.

Consigli generali

- ✓ La conversazione deve avvenire in un luogo sicuro e privato
- ✓ Non interrompere e ascoltare attentamente
- ✓ Non giudicare
- ✓ Evitare di risolvere i problemi o di fare promesse
- ✓ Non fare supposizioni e non offrire consigli
- ✓ Usa un tono positivo
- ✓ Fai domande dirette
- ✓ Esprimi preoccupazione e attenzione

Se non vi sentite a vostro agio a stabilire una conversazione diretta, contattate il servizio di consulenza competente per chiedere consigli pratici sulle modalità per intervenire.

Se non si conosce abbastanza bene lo studente, è possibile contattare il Servizio di Consulenza Psicologica dell'Università per avere indicazioni sulla procedura da seguire.

Se scegliete di parlare direttamente con lo studente, è sufficiente ascoltare, prestare attenzione e offrire informazioni sulle risorse di riferimento.

In questo caso:

- ✓ fornite il nome, il numero di telefono e l'ubicazione dell'ufficio del Servizio di Consulenza Psicologica.
- ✓ se possibile, fate in modo che lo studente prenda contatti con il Servizio, scrivendo telefonando e/o monitorando che l'abbia fatto.
- ✓ dite che le situazioni problematiche possono e devono migliorare con un tono deciso e rassicurante
- ✓ considerate che la vostra offerta di aiuto può essere rifiutata. Le persone che si trovano in diversi livelli di difficoltà a volte negano i loro problemi perché è difficile ammettere che hanno bisogno di aiuto o che pensano che le cose andranno meglio da sole.
- ✓ ascoltate le preoccupazioni e le paure dello studente, sottolineate che ha fatto bene a parlarne con voi, e dite che è importante, per entrambi, chiedere aiuto ad un esperto.
- ✓ terminate la conversazione in modo da permettere a voi, o allo studente, di tornare sull'argomento in un altro momento.

Se non vi sentiste a vostro agio nello stabilire una conversazione diretta, dovrete contattare i servizi di consulenza pertinenti per chiedere una guida.

3. SEGNALARE

In situazioni non di emergenza, è importante incoraggiare la ricerca di un aiuto professionale. Se lo studente è d'accordo, si può fare il riferimento ai servizi di supporto pertinenti. In caso di rifiuto del rinvio, è importante sottolineare l'impatto positivo della ricerca di un aiuto adeguato e terminare la conversazione in un modo che permetta un *follow-up*.

In situazioni di crisi e di emergenza, è necessario **CHIEDERE AIUTO**, seguendo il protocollo stabilito.

IV. Protocollo di emergenza per il supporto agli studenti

Per aiutare i nostri studenti a vivere l'esperienza universitaria in condizioni di sicurezza, salute e benessere, è importante riconoscere la situazione il prima possibile. Quando uno studente è in difficoltà, ci sono spesso degli indicatori molto prima che la situazione degeneri in una crisi che richiede un intervento d'urgenza. In qualità di docenti e membri del personale, o colleghi, potreste essere i primi a notare alcuni segni di difficoltà.

1. Situazione preoccupante

Lo studente manifesta segni di distress ma non rappresenta in rischio per sé stesso e per gli altri. Ascolta, mostra la tua preoccupazione, non giudicare, chiedi informazioni necessarie per capire che tipo di invio fare. Informa lo studente della presenza del Servizio di Consulenza Psicologica, dei servizi per supporto studenti e altri. Se lo studente non accetta l'aiuto: non fare troppa pressione per ottenere informazioni confidenziali, rispetta la sua decisione e cerca di monitorare e seguire la sua situazione.

2. Situazione urgente

Lo studente ha chiaramente bisogno di aiuto. Non c'è imminente pericolo per sé stesso e per gli altri ma è importante offrire aiuto. Si può notare uno degli indicatori segnalati perché c'è effettivamente qualcosa di strano o si teme che la situazione sia urgente: in entrambi i casi, un semplice confronto con lo studente può aiutarvi a capire meglio la situazione.

3. Situazione di emergenza

Lo studente pianifica un suicidio. Parla di piani o ha intenzione di fare male a sé stesso o agli altri. Ha un comportamento dirompente e sembra fuori controllo. La situazione sembra pericolosa e angosciante. Rimanere calmi.

IL PROBLEMA è URGENTE? SÌ

Se lo studente accetta l'aiuto:

- ✓ Aiutalo a cercare un servizio a cui rivolgersi
- ✓ Fornisci il contatto del Servizio di Consulenza Psicologica
- ✓ Chiedi allo studente il permesso di contattare il servizio per confermare la presa in carico

Se lo studente NON accetta l'aiuto:

Chiama il Servizio di Consulenza Psicologica per ricevere immediata assistenza per uno studente in situazione di emergenza (i.e., tendenze suicidarie, attacco di panico in corso, comportamenti aggressivi)

Chiunque rilevi un'emergenza deve:

- ✓ chiamare immediatamente qualcuno della portineria, anche telefonicamente, e dare informazioni più precise possibili sulla situazione.
- ✓ se il pericolo è imminente chiama il numero unico di emergenza **(112)**
- ✓ avisare e far allontanare le persone presenti in locali e aree limitrofe.
- ✓ informare il **Direttore del dipartimento.**
- ✓ il Direttore del Dipartimento informerà la **Prorettrice alla Didattica.**

In caso di chiamata al Numero Unico di Emergenza (112) l'informazione deve essere SINTETICA E COMPLETA.

In particolare, comunicare:

- ✓ CHI: il proprio nominativo e il numero di telefono a cui essere richiamati;
- ✓ DOVE: il luogo in cui si è verificata la situazione di emergenza (l'indirizzo dell'edificio se chiamate i soccorsi esterni, il piano e locale);
- ✓ COSA: la tipologia dell'emergenza;
- ✓ COME: entità dell'emergenza, il numero di persone ferite, intrappolate o disabili presenti.

IL PROBLEMA è URGENTE? NO

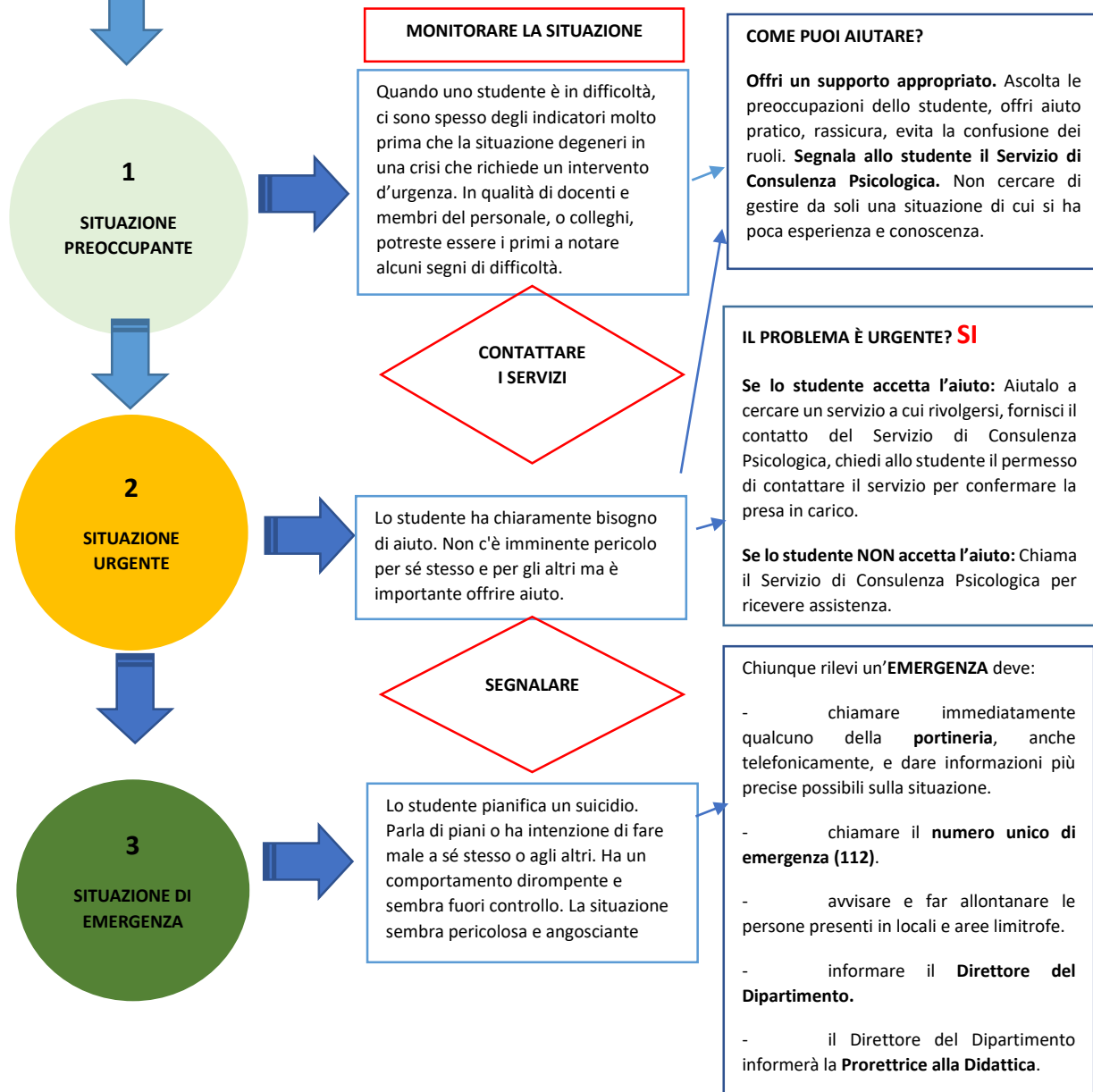
Come puoi aiutare?

Hai il tempo e le abilità per fornire aiuto? Conosci qualcuno da contattare per avere consigli?

SI → Offri un supporto appropriato. Questo include: ascoltare le preoccupazioni dello studente, offrire aiuto pratico, rassicurare, evitare la confusione dei ruoli, non cercare di gestire da soli una situazione di cui si ha poca esperienza e conoscenza

NO→ Segnala allo studente il Servizio di Consulenza Psicologica. Se conosci un servizio di cui potrebbe aver bisogno lo studente, fornisci le informazioni necessarie. Se non sei sicuro, consulta la lista dei contatti in questo sito. Per ricevere consulenza su come gestire le relazioni interpersonali con uno studente in difficoltà contatta il Servizio di Consulenza Psicologica.

PROTOCOLLO DI EMERGENZA PER IL SUPPORTO AGLI STUDENTI



V. Contatti

Il Servizio Di Consulenza Psicologica dell'Università Di Trento

Tipo di supporto psicologico fornito

Il servizio è aperto a tutti gli studenti dell'Università di Trento. Offre consulenza individuale con uno psicologo sui problemi che gli studenti hanno durante gli studi, anche se partecipano a programmi di scambio all'estero; incontri di gruppo per discutere delle difficoltà degli studenti, delle loro motivazioni e della vita universitaria (ansia, rapporti interpersonali, problemi con i compagni di stanza, ecc. Gli incontri si svolgono a Trento, in via Santa Margherita 13; a Rovereto, in via Matteo del Ben 5/B, sede del Dipartimento di Scienze della Cognizione e della Formazione. Il servizio offre consulenza via Skype agli studenti che studiano all'estero.



<https://www.unitn.it/servizi/76992/consulenza-psicologica-studenti-dottorandi>

Come contattare il Servizio

- ✓ Scrivere a consulenzapsicologica.studenti@unitn.it , oppure
- ✓ telefonare allo 0464.808116 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17.30 o in altri orari lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica.

Protocollo di consulenza

4/5 sessioni individuali ogni due settimane

Prima sessione: colloquio iniziale e somministrazione di un questionario riguardante la personalità (es. Big-Five), i sintomi psicopatologici (es. SCL-90) e altri questionari (es. ASQ).

Sessioni successive:

- ✓ Identificazione ed esplorazione dei problemi insieme allo studente (es. aspettative, obiettivi)
- ✓ Sviluppo di una nuova comprensione del sé: identificazione del punto di forza e di debolezza
- ✓ Identificazione e analisi dei principali obiettivi (ad es. maggiore consapevolezza delle scelte accademiche e personali)
- ✓ Pianificazione delle migliori strategie per raggiungerli.

Sito web Servizio di Consulenza Psicologica:

<https://www.unitn.it/servizi/76992/consulenza-psicologica-studenti-dottorandi>

Protocollo di supporto alle crisi degli studenti:

<https://www.sosdigital.uminho.pt/it/SOSDigital/Pages/Manuale-delle-procedure.aspx>

Pulsante di richiesta di aiuto:

<https://www.sosdigital.uminho.pt/it/SOSDigital/Pages/Segnalare-una-situazione-di-rischio.aspx>

Altri contatti rilevanti

La rete di soggetti e i servizi coinvolti per il protocollo di assistenza alla comunità studentesca di UniTn			
Tematiche dei servizi	Chi contattare	Contattare al numero	Contatto e-mail
Rapporti con il personale docente e tecnico amministrativo	Garante degli Studenti	0461 281657	mimmo.iannelli@unitn.it
Mobbing e molestie sessuali	Consigliera di fiducia	0461 281295	Consiglierafiducia@unitn.it
	Numero per le emergenze	112	112
Differenze di genere, etno-culturali	Ufficio Equità e Diversità - Rettorato	0461 281281 0461 281282 0461 281144	equitadiversita@unitn.it
Disabilità e bisogni educativi speciali	Servizio Inclusione Comunità Studentesca	0461 282128	inclusione.studente@unitn.it
Disturbi specifici dell'apprendimento -DSA	Servizio Inclusione Comunità Studentesca	0461 282128	sportellodsa.studenti@unitn.it
	Laboratorio ODFLab	0464 808115	diagnostica.funzionale@unitn.it
Autismo e neurodiversità	Laboratorio ODFLab	0464 808115	diagnostica.funzionale@unitn.it neurodiversita@unitn.it
Mobilità internazionale	International Relations Division		international@unitn.it
Italiano per stranieri	Centro Linguistico Ateneo	0461 283460	cla@unitn.it
Alloggi e borse di studio	Opera Universitaria	0461 217411	operauniversitaria@pec.operau ni.tn.it
Tutorato in aree disciplinari	Tutor- Ufficio Servizi allo studio	0461 282332	serviziallostudio@unitn.it
Accoglienza, supporto organizzativo, promozione dei	Tutor d'aula -Ufficio Servizi allo studio	0461 282332	serviziallostudio@unitn.it

contatti fra gli studenti della classe e con i docenti, reperimento delle informazioni per la frequenza dei corsi			
Offerta Formativa e Gestione Studenti di dipartimenti, centri e scuole	C3A - Centro Agricoltura Alimenti Ambiente	0461 615753	<u>supportostudentic3a@unitn.it</u>
	Economia e Management, Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali	0461 282166	<u>supportostudentiecogiursi@unitn.it</u>
	Lettere e Filosofia, Sociologia e Ricerca Sociale	0461 282983	<u>supportostudentilettsoc@unitn.it</u>
	Ingegneria Civile Ambientale Meccanica	0461 281971	<u>supportostudentimesiano@unitn.it</u>
	Matematica, Fisica, Biologia, Ingegneria dell'Informazione e Ingegneria Industriale	0461 281567	<u>supportostudentipovo@unitn.it</u>
	Psicologia e Scienze Cognitive e Centro Mente e Cervello	0464 808406	<u>supportostudentirovereto@unitn.it</u>
Associazioni studentesche universitarie	Servizi agli Studenti - Attività Culturali - Opera Universitaria	0461 217445	<u>rtommasini@operauni.tn.it</u>
Un medico di base per gli studenti universitari fuori sede	<u>https://infostudenti.unitn.it/it/assistenza-sanitaria-studenti-non-residenti-trentino</u>		
Uso improprio di alcol	Servizio di alcologia - Centro Antifumo - Trento - Apss	0461 904990	<u>urp@apss.tn.it</u>
Dipendenze	SER.D. Trento, Rovereto E Riva DEL Garda	0461 904990	<u>urp@apss.tn.it</u>
Persone scomparse	Questura di Trento	0461899511	<u>urp.quest.tn@pecps.poliziadistato.it</u>
Rapimento	Questura di Trento	0461899511	<u>urp.quest.tn@pecps.poliziadistato.it</u>
Comportamenti aggressivi, di minaccia e assalti fisici	Questura di Trento	0461899511	<u>urp.quest.tn@pecps.poliziadistato.it</u>