LINEE GUIDA

Servizio di Counseling Psicologico “Insieme” di Unige

Premessa

Il **servizio di counseling psicologico “Insieme”** fa parte del gruppo dei Servizi di Counseling Psicologico Accademici (SCPA), attivo presso la CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane, <https://www.cru.it/counseling-psicologico.html>). Tale organizzazione ha evidenziato i parametri distintivi che contraddistinguono il Counseling come una funzione professionale di supporto ben distinta da generiche relazioni implicanti un aiuto psicologico o sostegni relazionali informali. In particolare, si considerano:

- a) **L’oggetto e la finalità della consulenza.** Si intende rispondere a esigenze multiformi ampiamente diffuse nella popolazione studentesca universitaria e rappresentabili lungo un continuum che vede - da un lato - richieste di intervento più direttamente connesse con la salute psicofisica (stati di malessere e disagio psicologico); di sostegno emotivo e di aiuto sistematico (declinabile come ascolto, rassicurazione, cura) in momenti di crisi o di cambiamento; dall’altro lato, esigenze di facilitazione delle scelte e dei progetti personali futuri, di accompagnamento nella loro iniziale realizzazione; di riflessione, ri-motivazione e resilienza rispetto a insuccessi nell’iter accademico; di potenziamento delle risorse decisionali e attuative; di aiuto, protezione e difesa in situazioni di vulnerabilità psicosociale (es. orientamento e accompagnamento presso altri servizi di studenti con problematiche psichiatriche).
- b) **Il modus operandi.** Ci si riferisce a interventi di breve durata, sostenuti da modelli teorici di tipo psicologico, tradotti operativamente con strumenti e tecniche convalidate da evidenze scientifiche e adatti sia a prevenire o fronteggiare momenti di crisi e disagio, sia a promuovere cambiamenti funzionali alla crescita e a una migliore integrazione sociale delle persone.
- c) **La personalizzazione dell’attività consulenziale.** Con ciò si evidenzia la differente articolazione e l’adattamento degli interventi professionali alle specifiche finalità dell’aiuto e alle peculiarità di una fascia d’età che sta affrontando compiti di sviluppo, tipici dell’età adulta emergente, al fine di assicurarne appropriatezza, specificità ed efficacia.

Il Servizio “Insieme” di Unige

Il **servizio di counseling psicologico “Insieme”** è rivolto agli/alle studenti iscritti/e a un qualunque corso di laurea, dottorato o specializzazione di UniGe che attraversano momenti critici di crescita e cambiamento per difficoltà personali, problemi di adattamento e/o connessi alla performance accademica assai comuni nell’esperienza universitaria. Queste situazioni critiche, se non individuate, accolte, e affrontate precocemente e con interventi appropriati, potrebbero poi consolidarsi in condizioni sempre più severe e compromesse sul piano sia della salute mentale, sia del funzionamento accademico individuali.

Obiettivo generale

Obiettivo principale è, quindi, migliorare il benessere, prevenire e alleviare il disagio e il disadattamento, risolvere situazioni di crisi e facilitare il funzionamento personale e interpersonale degli/delle studenti del nostro Ateneo. Alcuni temi unificanti tra i servizi di Counseling psicologico includono il focus su risorse e punti di forza, sull'interazione persona-ambiente, sul sostegno allo sviluppo formativo e professionale, rivolgendosi sia a individui, sia a gruppi.

Obiettivi specifici

Il percorso si focalizza sui seguenti obiettivi specifici:

- approfondimento della conoscenza e della consapevolezza di sé,
- attivazione della consapevolezza delle risorse personali, a livello emotivo e cognitivo,
- sostegno ai processi di cambiamento,
- fronteggiamento efficace di situazioni di difficoltà personale, relazionale o connessa agli obiettivi accademici.

Caratteristiche del servizio

Il servizio di counseling psicologico “Insieme” nasce dalla collaborazione tra il *Servizio orientamento, career service e inclusione* e il *Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR)*. All'interno del servizio opera una équipe di psicologi e psicoterapeuti esperti nelle problematiche emotive, relazionali e dei processi di apprendimento riguardanti i giovani adulti.

Il servizio è erogato in forma gratuita e previo appuntamento: tutti gli/le studenti dell'Università, senza distinzione alcuna, possono farne richiesta attraverso la compilazione di una scheda online, all'interno della quale lo/la studente ha la possibilità di inserire tutte le informazioni richieste, indicando una delle due aree previste:

1. **area delle problematiche emotive, affettive e relazionali** (area emotivo-relazionale),
2. **area delle difficoltà correlate allo studio e alla motivazione** (area apprendimento).

Definizione delle caratteristiche e degli standard di qualità del servizio

- **Destinatari:** studenti, dottorandi/e e specializzandi/e iscritti presso l'Università degli Studi di Genova.
- **Accesso al servizio:** tutto l'anno, a eccezione di periodi di chiusura dell'Ateneo o di assenza dei/delle professionisti/e opportunamente segnalati.
- **Personale impiegato:** consulenti esterni/e, docenti strutturati presso UniGE, personale tecnico-amministrativo di Ateneo.
- **Referente del servizio di counseling psicologico di Ateneo:** docente universitario/a con qualifica di psicologo/a e/o psicoterapeuta incardinato/a in gruppi scientifico disciplinari psicologici (GSD PSIC).
- **Numero di Personale impiegato:** 2-4 consulenti esterni/e (psicologi/ghe e psicoterapeuti/e), 4 docenti universitari/e interni/e del GSD PSIC afferenti al Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR), 3 unità di personale tecnico-amministrativo di Ateneo.
- **Qualifica consulenti:** psicologo/a e/o psicoterapeuta con esperienze nel counseling psicologico.
- **Tipologia di counseling offerto:**
 - a) *counseling individuale:* modello breve con obiettivi definiti in ciascuna delle aree previste dal servizio (emotivo-relazionale e apprendimento);

b) *counseling di gruppo*: percorsi di gruppo in ciascuna delle aree previste dal servizio (miglioramento dell'approccio allo studio, della consapevolezza di sé e delle proprie emozioni, etc.).

- **Modalità di erogazione**: in presenza e online su piattaforma Teams.
- **Modalità di richiesta da parte del richiedente**: compilazione di un modulo predefinito accessibile online.
- **Lingua di erogazione**: italiano e inglese.
- **Tempi di risposta alla richiesta di accesso al servizio**: di norma risposta via e-mail entro 48 ore circa, compatibilmente con le risorse disponibili e il numero di richieste.
- **Tempi di attesa per il primo colloquio**: entro 2/4 settimane dalla richiesta, compatibilmente con le risorse disponibili e il numero di richieste; qualora non fosse possibile rispettare tale tempistica, il tempo di attesa sarà opportunamente segnalato.
- **Modalità del primo colloquio**: il primo colloquio di accoglienza viene realizzato online da un/a consulente dedicato/a a questa prima fase che approfondisce la motivazione prevalente del disagio indicato dallo/a studente sul modulo di richiesta e somministra i questionari di monitoraggio iniziali.
- **Sede**: spazio dedicato, confortevole, ben arredato, dotato di attrezzature informatiche ed e-mail istituzionale dedicata, protetto e in cui è garantita la privacy.
- **Durata media della consulenza**: 4/6 incontri, con eventuali estensioni o riduzioni per situazioni specifiche.
- **Durata media del colloquio**: 45/60 minuti individuale, 90 minuti in gruppo.
- **Metodologie utilizzate**: modelli psicologici che privilegiano obiettivi definiti, compatibili con il modello di consultazione breve, raggiungibili nei tempi previsti, da concordare con il/la richiedente.
- **Colloquio di follow up**: si svolge dopo 3 mesi circa dalla fine del percorso di counseling e rappresenta un momento di verifica/sostegno.
- **Adesione a standard etici**: riferimento al codice deontologico delle psicologhe e degli psicologi ([link](#)).
- **Supervisione/intervisione**: supervisione/intervisione periodica e regolare (non inferiore a una volta al mese) al personale impiegato nel servizio.
- **Modalità di valutazione dell'efficacia dell'intervento erogato da parte del consulente psicologico**: utilizzo di strumenti standardizzati e procedure ottimali, in modo da favorire l'adozione di *best practice* in accordo con il contesto nazionale e internazionale.
- **Valutazione della qualità del servizio (*customer satisfaction*)**: questionario anonimo dopo la conclusione del percorso con domande sul sostegno percepito e sullo stato attuale di benessere in relazione alla motivazione prevalente per la quale è stata richiesta la consulenza. Annualmente viene redatto un report sull'andamento del servizio nel rispetto degli standard di qualità.⁴ inclus
- **Pubblicizzazione sul sito di Ateneo**: il servizio viene promosso attraverso una pagina web dedicata (<https://unige.it/orientamento/counseling>).
- **Trasparenza**: le presenti Linee Guida -che stabiliscono modalità di accesso, obiettivi, azioni e indicatori, di efficacia del servizio, in linea con gli altri SCPA, sono pubblicate nello spazio online dedicato al servizio.
- **Network con altri servizi di Ateneo e del territorio**: il Servizio già è all'interno di una rete universitaria che prevede altri servizi universitari di supporto (ad es. Orientamento, Disabilità, Psichiatria) e si sta attivando per costruire una rete di collaborazione e protocolli di intesa con

strutture e servizi pubblici del territorio (Centri di Salute Mentale, Servizi psichiatrici specialistici, Serd, etc).

- **Budget e costi:** In sede di previsione di bilancio, l'Ateneo stabilisce il budget di spesa annuale o pluriennale. L'amministrazione si impegna a garantire la tempistica di eventuali bandi per evitare interruzioni nell'attività del servizio.
- **Privacy:** Il servizio garantisce il massimo rispetto della privacy degli/le studenti sia nel trattamento dei loro dati sia nelle modalità di consultazione in presenza e a distanza. Gli/le studenti prendono visione dell'informativa sulla privacy dando il loro consenso informato, sia in fase di richiesta, sia del colloquio di accoglienza.
- **Presenza di procedure dedicate al contrasto di agiti autolesivi:** situazioni in cui il colloquio di accoglienza e l'autovalutazione dello/a studente indichino un rischio di atti auto o etero-lesivi consistente, si bypassa la lista di attesa e si effettua invio più rapido possibile al/alla consulente e si orienta verso servizi di emergenza idonei.
- **Modalità di invio:** Lo/la studente viene messo/a a conoscenza dei servizi sul territorio che possono essere in linea con le sue esigenze, sia per un affiancamento al percorso di counseling, sia in alternativa ad esso, se il servizio di Ateneo non risulti il luogo adatto alla sua domanda. È, quindi, possibile effettuare:
 - Invio ad altri servizi universitari gratuiti
 - Invio ad altri servizi pubblici e/o gratuiti territoriali (monitorato).

RIFERIMENTI:

<https://www.cruil.it/counseling-psicologico.html>

- *Documento sugli Standard per i SCPA* redatto e approvato dal gruppo “Requisiti minimi” per il servizio counseling psicologico di Ateneo
- *Il Counseling* redatto da Comitato nazionale SCPA