



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### RELAZIONE SCIENTIFICA A CONCLUSIONE DEL QUINQUENNIO DI ATTIVITÀ (2020-2025)

#### DEL CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

a cura della direttrice prof.ssa Dolores Rollo

#### RELAZIONE CONSUNTIVA

Attivato con **Decreto Rettorale n. 1810/2020 del 9/12/2020**, il Centro Accoglienza e Inclusione (CAI) nella sua prima formulazione si proponeva le seguenti finalità:

- a) Promuovere e perseguire azioni nel campo dell'accoglienza, dell'inclusione e delle pari opportunità degli studenti che, nell'ambito della vita universitaria, vivono uno stato di disagio a causa di fragilità fisiche, psicologiche, economiche e sociali;
- b) Attuare i servizi in materia di accoglienza, assistenza, integrazione sociale e diritti delle persone con disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), Bisogni Educativi Speciali (BES), anche in attuazione di specifiche vigenti normative;
- c) Sviluppare le attività relative ai servizi abitativi e ai servizi di counseling psicologico, anche con riferimento agli studenti internazionali.

Queste finalità sono state inizialmente ricondotte a **TRE AREE DI COMPETENZA, (A) Servizio Accoglienza, (B) Servizio Inclusione (inizialmente denominato Le Eli-Che e (C) Servizio di Counseling Psicologico** in cui ci si è avvalsi dell'attività del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, ma anche di professionisti/collaboratori esterni con i quali vengono stipulati contratti di prestazione professionale o CO.CO.CO.

Tutte le attività sono state svolte principalmente negli uffici di Piazzale San Francesco 2. Il Servizio Accoglienza ha operato fino ai primi mesi del 2024 anche presso l'Infopoint al Ponte romano, mentre il Servizio di Counseling Psicologico dal 2024 ha aperto un punto di consultazione anche al Campus Universitario, presso il centro sant'Elisabetta.

Di seguito le **principali attività svolte dal CAI nel quinquennio** per ambito di intervento.

#### **A) SERVIZIO ACCOGLIENZA E SPORTELLO ALLOGGI, rivolto a studenti e studentesse fuori sede, ricercatori e docenti ospiti dell'Ateneo**

Curato da Tiziana Cordaro, il servizio di Accoglienza è stato rivolto oltre che a studenti e studentesse italiani/e e stranieri/e, anche a visiting professors che svolgono attività didattica presso l'Ateneo, soprattutto per assistenza nel reperimento di alloggio a Parma, nella casella di posta dedicata [welcome@unipr.it](mailto:welcome@unipr.it).

Il Servizio ha collaborato tutti gli anni con la UO Internazionalizzazione partecipando ai vari welcome days per studenti Erasmus e ai webinar organizzati per l'accoglienza. Ha partecipato a riunioni con varie strutture dell'Ateneo per l'organizzazione dell'accoglienza.

Sia presso il Servizio Accoglienza che presso l'Infopoint si sono ricevuti proprietari di appartamenti privati da affittare a studenti e studentesse dell'Ateneo, attraverso la **Vetrina alloggi**, bacheca on line sul sito dell'Ateneo, che dal 2021 prevede oltre alla sezione di Parma anche quella di Piacenza. L'ufficio ha svolto permanentemente un'attività di ricerca di nuove disponibilità di appartamenti da inserire nella vetrina alloggi e ha mantenuto i contatti con i proprietari privati e con le istituzioni del territorio che già fruiscono della vetrina alloggi.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

L'attività di reperimento alloggi è stata svolta prevalentemente attraverso i dati che gli utenti hanno inserito nell'apposito application form.

Negli anni sono state stipulate **Convenzioni e Accordi** con Enti del Territorio allo scopo di aumentare la disponibilità di posti letto dedicati a studenti e docenti, come ad esempio la convenzione con ER.GO, la collaborazione con l'agenzia di servizi ASP AD-Personam che dispone di appartamenti e con l'Ostello della Gioventù di Parma, struttura che è stata utilizzata per ospitare docenti e studenti dell'Ateneo.

Sono stati gestiti anche gli accessi alle **Foresterie Universitarie**. Ai tre appartamenti uso foresteria collocati in Borgo Felino e in Via Sbravati si è aggiunta dal 2022 la disponibilità dell'appartamento sito in Piazzale Risorgimento portando la capacità alloggiativa da 12 a 16 posti.

Il Servizio ha collaborato attivamente con il Centro Universitario per la Cooperazione Internazionale (**CUCI**) offrendo assistenza per l'ospitalità di varie delegazioni internazionali di docenti e studenti (es. Rwanda) in visita a Parma nell'ambito dei vari progetti universitari.

Si è stabilizzata la collaborazione con i referenti del progetto Foundation Year soprattutto per quanto riguarda l'accoglienza degli studenti.

Nel corso degli anni il Servizio ha accolto e istruito **tirocinanti** che hanno potuto implementare la loro formazione tramite la conversazione in lingua straniera ed imparare i principali programmi office.

Nel corso del 2023 si è costituito un **Gruppo di Lavoro per la valutazione di convenzioni alloggiative** composto dal personale del Servizio Accoglienza, dal prof. Emanuele Castelli, Prof. Alessandro Arrighetti, dott.ssa Clelia d'Apice e rappresentanti degli studenti presso il Tavolo del CAI e, sulla base dei dati di mercato e di attività interna forniti dal nostro ufficio, si è provveduto a valutare diverse opzioni di convenzioni in ambito privato alberghiero per ospitare studenti in difficoltà o studenti appartenenti a determinate categorie (es. rifugiati). Sono state effettuate visite presso le strutture alberghiere di Salsomaggiore dove referenti tunisini hanno organizzato l'accoglienza di loro connazionali e di altri studenti. Tutte le informazioni raccolte sono state esposte alla Direzione dell'Ateneo.

Nel corso del 2023 è stato implementato un gruppo di lavoro per l'istituzione di un **Bando Affitti** in collaborazione con l'Associazione dei Piccoli Proprietari Immobiliari.

Nel corso dei primi mesi del 2024, le attività relative ai servizi abitativi anche con riferimento agli studenti internazionali e riconducibili al Servizio Accoglienza, facente parte del Centro fin dalla sua attivazione, sono passate sotto la responsabilità di altro servizio (**Servizi di accoglienza per l'utenza internazionale**).

## **B) SERVIZIO INCLUSIONE (già LE ELI-CHE), rivolto a studenti e studentesse con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA), Bisogni Educativi Speciali (BES), disabilità, invalidità o fasce deboli**

### **Innovazioni del servizio e Informatizzazione**

Nel corso dei cinque anni il numero degli studenti e delle studentesse tutelati/e è aumentato considerevolmente passando dai **1155** del 2021 agli oltre **1900** presenti nella Banca dati di Ateneo a settembre 2025.

A partire dal 2021 si è attivato l'invio delle diagnosi tramite il protocollo del CAI ([protocollo.cai@unipr.it](mailto:protocollo.cai@unipr.it)) e a partire dal 2022 si è iniziata l'informatizzazione con l'inserimento delle certificazioni sul portale Esse3 al momento dell'iscrizione. Tramite il portale Esse3 si è anche dato inizio all'inserimento delle misure compensative e dispensative di adattamento degli esami, in modo che studenti e studentesse possano fare richiesta di esame personalizzato al momento di iscrizione all'esame. La procedura, definita a partire dall'aprile del 2024, prevede che le misure inserite siano definite nel corso di un colloquio conoscitivo svolto con la direttrice, prof.ssa Dolores Rollo e/o con le



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

collaboratrici psicologhe con contratto libero professionale. Dal 2025 si è iniziato il controllo capillare dei certificati inseriti al fine di associarvi l'esonero dal pagamento delle tasse per studenti e studentesse con certificazione L. 104 e/o con invalidità > 66%.

### Tavolo CAI

Per la programmazione, il monitoraggio e per il coordinamento di tutte le attività a partire dal 2022 è stato costituito un **Tavolo di lavoro**, che si è riunito con cadenza mensile o quindicinale, al quale partecipano tre studenti designati dal Consiglio degli Studenti e i docenti referenti DSA e disabilità presso i dipartimenti. Grazie al lavoro del Tavolo è stato possibile elaborare nuove Linee Guida per la richiesta degli adattamenti agli esami da parte di studenti e studentesse con DSA, disabilità, invalidità o BES. Secondo queste Linee guida, adottate a partire dalla sessione di esami di settembre 2022, sono diverse le misure compensative e dispensative che, nel rispetto della normativa vigente, studenti e studentesse possono richiedere ai docenti titolari degli insegnamenti. In particolare, queste le principali novità introdotte:

-al fine di rispondere a una criticità che era stata sollevata anche dai rappresentanti degli studenti si è provveduto a eliminare un vincolo secondo il quale le richieste specifiche da parte degli studenti dovevano essere filtrate dal delegato o dalla delegata del Rettore; sono state predisposte schede (Scheda di richiesta esame personalizzato) che consentono agli studenti di inviare le proprie richieste personalizzate direttamente al docente, includendo per conoscenza il referente di dipartimento e la direttrice del CAI che funge da garante;

-le richieste di adattamenti vanno inviate almeno 10 giorni prima dell'esame, mentre mappe, schemi e formulari entro 7 giorni prima;

-preliminarmente all'invio della Scheda lo studente è invitato a svolgere un colloquio conoscitivo durante il quale la delegata del Rettore visiona la diagnosi e congruentemente ad essa consiglia di quali misure avvalersi.

Dal Tavolo di lavoro del CAI sono negli anni passate anche altre iniziative, come l'organizzazione di convegni o l'emanazione di bandi dipartimentali per personale di supporto a studenti e studentesse appartenenti alle fasce deboli.

### Attività svolte

Per tutti gli studenti e le studentesse seguiti/e dal Centro, che hanno dapprima inviato e poi caricato sul portale di Ateneo la loro documentazione attestante la condizione di disabilità, invalidità, DSA o BES, si sono organizzati in modo individualizzato: tutela, strumenti, trasporto, assistenza personale e altro, oltre al contatto e la mediazione con i docenti. In particolare, il Servizio Inclusione ha svolto ogni anno diverse attività sia interne che esterne. Tra cui:

- Supporto/informazioni via mail, telefoniche e in presenza a studenti/studentesse con disabilità, DSA, BES, L. 104/1992 e svolgimento di colloqui conoscitivi, di orientamento e di supporto a studenti e studentesse con disabilità. Nel corso del quinquennio dal 2023 si è iniziata e perfezionata la collaborazione con due psicologhe professioniste esterne che hanno affiancato la Direttrice sia nello svolgimento dei colloqui con studenti e studentesse sia nell'organizzazione delle attività formative per tutor pari e per docenti, a cui si sono aggiunte nel 2024 altre due psicologhe svolgenti la funzione di tutor specializzate consistente in: orientamento, supporto nello studio, gestione delle difficoltà e supervisione dell'attività del tutor pari assegnato.
- Apertura e gestione della casella di poste elettronica cai@unipr.it;
- Accertamenti sulle certificazioni caricate dagli studenti/studentesse nella piattaforma ESSE 3, al fine del riconoscimento dell'esonero tasse e l'ottenimento dei supporti/misure compensative;
- Accertamenti sulle certificazioni degli studenti/studentesse candidati che chiedono misure compensative per tutti i test programmati nazionali;



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- Accertamenti sulle certificazioni dei laureati/laureate che chiedono misure compensative per i PF60, PF30 (segreteria studenti di riferimento di riferimento Formazione scuola del DUSIC) e il Corso di Sostegno per le attività didattiche (segreteria di riferimento UO Formazione post lauream);
- Accertamenti sulle certificazioni dei laureati/laureate che chiedono misure compensative per gli Esami di Stato per l'esercizio delle professioni e iscrizione agli Albi degli Ordini professionali;
- Accertamenti sulle certificazioni degli studenti/studentesse relativamente ai TOLC organizzati dai Dipartimenti, al fine di verificare il livello di preparazione acquisito nelle scuole superiori;
- Accertamenti sulle certificazioni per il Servizio tasse al fine del riconoscimento dell'esonero tasse (invalidità superiore o pari al 66% e L. 104/1992);
- Accertamenti sulle certificazioni per ER.GO relativamente al riconoscimento di servizi aggiuntivi e diritto allo studio per studenti con invalidità superiore o pari al 66% e L. 104/1992;
- Accertamenti sulle certificazioni richieste dai Dipartimenti;
- Comodati d'uso per studenti e studentesse con disabilità, L. 104/1992, DSA e BES (con relativa distribuzione materiale informatico);
- Servizio di trasporto per studenti con disabilità/invalidità (servizio appaltato a ditta esterna);
- Avvisi di selezione incarichi di prestazione d'opera autonoma – (Bandi contratti prestazioni collaborative e continuative);
- Avvisi di selezione incarichi di prestazione d'opera autonoma – (Bandi CO.CO.CO comprensivi di attività di segretario di commissione valutativa);
- Bandi per attività di tutorato alla pari;
- EUGREEN: partecipazione a riunioni periodiche per il WP #7Accesso, Inclusione e Diversità- (Coord.UO; Co-led HiG);
- CEPDI: partecipazione alle riunioni periodiche presso il Centro Provinciale di Documentazione per l'Integrazione;
- Corsi LIS. Svolgimento di corsi di LIS Lingua dei Segni Italiana e servizio di interpretariato per studenti e studentesse;
- Consulenza logopedica. Tramite la piattaforma Teams attività di consulenza logopedica, con cadenza settimanale, in studenti/studentesse già iscritti all'Università di Parma.

### Altre attività

Rispetto alle attività in rete con altri servizi dell'Ateneo o enti esterni, si segnalano:

- Partecipazione ai tavoli di lavoro di Ateneo TAGSO, CUG e Rifugiati.
- Tavolo con Comune e altre Istituzioni contro l'omofobia e le discriminazioni.
- Tavolo su Indicatori di Inclusione e Giustizia sociale della RUS.
- Partecipazione agli Open Day di Unipr.
- In virtù della convenzione firmata a marzo 2024 dal nostro Ateneo con ER.GO e gli altri Atenei dell'Emilia-Romagna, il CAI è responsabile della tutela anche di studenti/esse caregiver che, cioè, svolgono contemporaneamente agli studi attività di cura di un familiare minore o tutelato da L. 104.

### Attività formative e Congressi

- Nel mese di novembre 2023 e febbraio 2024 si è svolta la **Formazione per docenti su DSA e BES**, organizzata in collaborazione con i/le referenti dipartimentali e tenuta dalla delegata e dalle professioniste del servizio Inclusione del Centro Accoglienza e Inclusione.
- Gli argomenti trattati sono stati:
  1. L'inclusione didattica tra stato dell'arte e AVA3 (presentazione dati locali e nazionali)
  2. Classificazione e definizione di DSA e BES (riferimenti ai manuali diagnostici)
  3. Normative vigenti per tutelare studenti con DSA e BES



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### 4. Strumenti compensativi e misure dispensative per l'università.

È stato riservato uno spazio anche ad un Laboratorio esperienziale sulle mappe concettuali, che ha contribuito a stimolare i/le docenti intervenuti/e a fare domande e a confrontarsi con la delegata su casi concreti.

- Nel corso dei cinque anni si è partecipato, prima con la Delegata prof.ssa Emilia Caronna e, dal settembre 2022 con la delegata prof.ssa Dolores Rollo, ai congressi e agli eventi organizzati periodicamente in presenza e a distanza dalla **CNUDD**. In particolare, si è partecipato al tavolo di lavoro per la definizione delle nuove **Linee guida CNUDD** (approvate nel settembre 2025) e al **Gruppo di lavoro sui BES** che ha portato all'elaborazione di un addendum da inserire nelle nuove Linee guida.

### C) COUNSELING PSICOLOGICO, rivolto a studente e studentesse e al personale strutturato (docente e non docente)

#### Innovazione del servizio

Nel corso dei cinque anni il numero degli studenti e delle studentesse che hanno inviato richiesta di consultazione psicologica è aumentato considerevolmente passando dai **154** del 2021 a **481** del 2025. Allo stesso modo, le persone alle quali è stato riservato un percorso psicologico sono aumentate **da 132 nel 2020 a 428 nel 2025**.

Nel corso della pandemia da COVID 19 sono state modificate le modalità di accoglienza della richiesta. Come prima condizione per accedere ai colloqui è stato chiesto agli utenti già in lista (pre-COVID19) e ai nuovi richiedenti (post COVID19) di acconsentire al colloquio online.

La percentuale di utenti in lista pre COVID19 che hanno accettato il colloquio online è stata del 63%. Questa percentuale è progressivamente aumentata con gli utenti richiedenti da marzo '20, tornando ad essere pressoché il 100%, con alcune flessioni a luglio e a settembre, quando la situazione emergenziale sembrava in miglioramento e si prospettava la possibilità di riaprire il servizio in presenza. La **modalità online** di svolgimento del colloquio è rimasta anche a pandemia terminata come una possibilità offerta agli utenti del servizio.

Oltre alle consuete attività di supporto psicologico individuale, mediante colloqui, per il servizio di Counseling Psicologico il quinquennio è stato un periodo di innovazione e progettualità e l'inizio di una diversificazione delle attività proposte grazie all'inserimento di una **figura di psicologa stabilizzata** (dott.ssa Claudia Cotti a cui è stata attribuita la responsabilità di coordinazione del servizio di counseling a partire dal 2025) e al progetto **PRISMA** (Promuovere Risorse Individuali e Sociali nel Mondo Accademico - Università per il Benessere). La "rete PRISMA" è composta da 7 Atenei italiani, oltre a UNIPR: Università degli Studi di Ferrara (UNIFE- Capofila), Politecnico di Milano (POLIMI), Università degli Studi di Genova (UNIGE), Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (UNIMORE), Università Cattolica del Sacro Cuore (UNICATT), Università degli Studi di Sassari (UNISS), Università Ca' Foscari Venezia (UNIVE), per un totale di circa 264.000 studentesse e studenti, circa 8.500 personale docente e circa 7.100 personale tecnico amministrativo raggiunti dal progetto.

La rete ha elaborato i progetti PRISMA iniziato nell'ottobre 2024 e PRISMA 2.0 iniziato il 1° ottobre 2025 e sta già sperimentando la collaborazione nella piena realizzazione dei primi due progetti, mettendo in condivisione risorse umane ed un catalogo di attività di informazione e sensibilizzazione a cui possono partecipare studentesse e studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo di tutte le università. Ricerca, attività e strumenti sono stati pianificati con l'obiettivo di promuovere il benessere psicologico di studentesse e studenti universitari e contrastare e sensibilizzare l'intera comunità accademica verso l'adozione di corretti stili di vita e la prevenzione del fenomeno sempre più diffuso delle dipendenze patologiche che si accompagnano a stati di ansia e stress.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

La continuità della rete è un punto di forza anche del nuovo progetto presentato nel 2025 (anno di svolgimento 2026), che parte con un gruppo di lavoro che ha nel tempo consolidato metodologie e pratiche di lavoro condiviso e che può capitalizzare quanto emergerà dalle azioni che sono portate avanti nell'ambito di PRISMA e di PRISMA 2.0.

Le azioni del progetto Prisma in coerenza con il bando n. 1159 hanno riguardato:

- A. la rilevazione quali-quantitativa del benessere e degli stili di vita degli studenti e delle studentesse dell'Università e dei percorsi di Alta Formazione, con particolare attenzione alle risorse personali e relazionali, ai fattori e ai processi protettivi e alle condizioni di rischio psicosociale e psicopatologico. Hanno compilato il questionario 14870 studenti e studentesse in tutta la rete.
- B. attività individuali e di gruppo rivolte alla popolazione studentesca per il sostegno psicologico e la prevenzione delle dipendenze in qualunque forma siano espresse;
- C. la realizzazione di iniziative e di spazi prettamente dedicati alla sensibilizzazione e alla formazione sui temi oggetto del bando, rivolti a tutte le componenti delle singole comunità accademiche, del territorio e della rete PRISMA;
- D. l'identificazione e l'adozione di strumenti specifici volti ad ampliare e ottimizzare i SCPA (servizi di counseling psicologico di Ateneo e AFAM), anche attraverso lo scambio e la formazione inter-Ateneo/AFAM degli specialisti.

In riferimento alla realizzazione di iniziative e di spazi prettamente dedicati alla sensibilizzazione e alla formazione si sono svolte *Attività individuali e di gruppo rivolte alla popolazione studentesca per il sostegno psicologico e la prevenzione delle dipendenze in qualunque forma siano espresse:*

- interventi di sostegno psicologico individuale e di gruppo rivolte a studenti / studentesse;
- potenziamento dei servizi di counseling psicologico anche attraverso il rapporto con i servizi di psichiatria dell'Ateneo, per le situazioni ad alta intensità;
- incontri di formazione specialistica dedicata ai consulenti impiegati nei SCPA finalizzati al confronto e allo scambio di prassi operative, di metodologie e di strumenti di intervento e di valutazione;
- potenziamento dei canali di comunicazione come siti e social dedicati;
- iniziative di informazione e formazione realizzate nei singoli Atenei e Afam inserite in un catalogo comune e integrato tra i diversi partner, in modo da consentirne la fruizione da parte delle/degli studenti interessati a prescindere dall'Università e dall' Afam di appartenenza. Particolare attenzione, soprattutto nella fase iniziale di progettazione, è stata rivolta al coinvolgimento attivo dei rappresentanti della popolazione studentesca, tramite una serie di incontri su focus diversi e specifici per meglio rilevare i loro bisogni;
- circle Time e Focus Group tra studenti, coordinati da un professionista, per confrontarsi sulla vita universitaria e su come migliorarne la qualità, nonché per promuovere il senso di comunità accademica;
- webinar rivolti alla popolazione studentesca e al personale tecnico amministrativo;
- esperienze condivise nella natura ("camminate") animate da attività fisico-motoria e di mindfulness;
- laboratori esperienziali per promuovere la consapevolezza individuale e l'uso di strategie di comportamento funzionali al benessere tramite la Mindfulness;
- attività fisico-sportive volte al benessere psicofisico e alla socializzazione attraverso eventi sportivi inclusivi e partecipativi che possano rafforzare il sentimento di appartenenza alla propria comunità accademica;
- interventi di supporto psicologico rivolti a studenti con esigenze specifiche: consulenze individuali a cura di uno psichiatra;



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- corsi di formazione al personale docente per incrementare la conoscenza delle modalità di funzionamento proprie e degli studenti, funzionali alla valorizzazione delle risorse individuali nelle situazioni più critiche, anche attraverso metodi di didattica innovativa;
- interventi di supporto/supervisione rivolti ai docenti e al personale tecnico amministrativo finalizzati al riconoscimento dei segnali di disagio degli/delle studenti per essere più preparati a richieste di aiuto implicito ed esplicito.
- promozione di azioni di raccordo con il territorio per costruire una rete di professionisti che possano prendersi cura del disagio rilevato negli studenti e interagire con gli Atenei e l'AFAM.

### **Altre attività ed eventi**

Il Counseling Psicologico svolge ogni anno attività collaterali ai colloqui, sia interne che esterne. Tra le attività interne si segnalano le riunioni organizzative e diverse ore, non quantificabili, dedicate all'intervisione tra colleghi e al lavoro quotidiano di back office (cartelle percorsi, gestione posta elettronica, organizzazione appuntamenti).

Rispetto alle attività in rete con altri servizi dell'Ateneo o enti esterni, si segnalano:

- Attività in collaborazione con il Servizio di Orientamento in Ingresso e Placement all'interno dei "Progetti PNRR - Percorsi di Orientamento attivo nella transizione Scuola-Università"
- PCTO presso le scuole del territorio.
- Partecipazione all'Open Day di Unipr.
- Partecipazione a Convegni e iniziative CRUI, tavolo Orientamento e Counseling.
- Collaborazione con EUniverCities Network, WP7 Diversity and Inclusion.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### **RELAZIONE PROGRAMMATICA**

Per il Centro Accoglienza e Inclusione si prevede di continuare la programmazione di innovazione e miglioramento dei servizi con particolare riferimento al proseguimento dell'informatizzazione del servizio Inclusione e implementazione di un sito internet che permetta la visualizzazione e comunicazione più efficace e puntuale delle iniziative e delle informazioni utili per l'accesso al servizio.

Il supporto a studentesse e studenti deve essere una priorità per le università al fine di evitare ripercussioni negative del disagio psicologico ed offrire un aiuto per il loro successo accademico. Pertanto, in coerenza con quanto proposto dall'Avviso PRO-BEN 2024, il progetto PRISMA 2.0 (Promuovere Risorse Individuali e Sociali nel Mondo Accademico - Università per il Benessere versione 2.0) si propone di consolidare le azioni già intraprese, rafforzando la creazione di una comunità in cui le varie componenti (studentesca, docente, personale tecnico-amministrativo) contribuiscono ad un clima funzionale alla diffusione del benessere psicologico. In questa visione, è importante intercettare il disagio psicologico ed emotivo nella popolazione studentesca, ma è altrettanto importante sostenere le altre componenti della popolazione accademica con azioni di sensibilizzazione rispetto ai vissuti della popolazione studentesca, ai disagi prevalenti ed anche rispetto al ruolo rivestito da ognuno di loro nel contribuire alla costruzione di una "comunità del benessere", una comunità inclusiva, dove il disagio non deve diventare uno stigma e nella quale si sa come e dove poter chiedere aiuto.

In linea generale, un elemento alla base della programmazione degli interventi è la dinamicità, intesa come dimensione che consenta di adeguare gli interventi sulla base dei riscontri pervenuti da chi li riceve, con la possibilità di coinvolgimento diretto nella progettazione, integrando le evidenze che pervengono dalla letteratura scientifica e dai dati che perverranno dalle rilevazioni che la rete attiverà internamente. L'intento non è quello di fornire una risposta preconstituita a qualsiasi domanda, ma di esaminare i bisogni specifici e individuare le migliori risorse per rispondervi.

Il patrimonio informativo su cui PRISMA 2.0 potrà fondarsi è già estremamente solido, grazie:

- alla survey somministrata nell'ambito di PRISMA a tutta la popolazione studentesca e ai dottorandi delle università coinvolte, che ha indagato in profondità stress accademico, benessere psicologico, percezione dell'ambiente universitario e senso di appartenenza;
- alla nuova raccolta dati prevista, che arricchirà ulteriormente l'analisi introducendo un focus specifico sulle dipendenze comportamentali e da sostanza, e sugli stili di vita correlati alla salute mentale.

Questa ricchezza di dati raccolti su più campioni e comparativi costituisce un punto di partenza privilegiato per lo sviluppo di interventi fondati su evidenze, in grado di cogliere la complessità dei vissuti studenteschi e dei fattori che promuovono o ostacolano il benessere

La nuova progettualità prevederà quindi una serie di approfondimenti verticali, rivolti a target o tematiche specifiche.

1. Uno degli elementi chiave sarà il focus su alcuni sottocampioni specifici, che fanno parte di popolazioni particolarmente a rischio di fragilità e che possono presentare vulnerabilità specifiche. Questo permetterà di approfondire la conoscenza di specifici sottogruppi della popolazione studentesca, di cogliere pattern specifici di rischio e resilienza, orientando le azioni non solo verso il miglioramento del benessere generale, ma anche in un'ottica di prevenzione personalizzata e proattiva. Tra le possibilità vi sono:



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

- studentesse e studenti che hanno usufruito dei Servizi di Counseling Psicologico di Ateneo (SCPA) rispetto a coloro che pur presentando segnali di disagio non vi hanno fatto ricorso;
- studentesse e studenti fuori corso, che lavorano o che hanno sperimentato ritardi nel percorso accademico;
- popolazione LGBTQIA+;
- studentesse e studenti internazionali, con particolare attenzione alla provenienza extra-europea;
- studentesse e studenti con disabilità;
- studentesse e studenti che praticano sport, al fine di comprendere le spinte motivazionali all'attività sportiva, il significato attribuito, la sua funzione di azione di prevenzione e promozione della salute piuttosto che di spostamento sul corpo – sul suo modellamento o potenziamento – di un disagio psicologico;
- studentesse e studenti in particolari categorie di rischio o disagio, ovvero che consumano/sono dipendenti da sostanze, tecnologie, gioco o altre forme di dipendenza;
- studentesse e studenti in fasi di transizione critiche (es. primo anno di università, fase post-laurea e ingresso nel mondo del lavoro).

2. Verificare, tramite un monitoraggio dei Servizi Psicologici di Ateneo (SCPA), la funzionalità degli interventi messi in atto per fronteggiare il disagio, la coesistenza dei differenti disagi, oltre a rilevare le caratteristiche specifiche di coloro che riescono a chiedere aiuto e della modalità con cui è nata la richiesta di aiuto. Quest'ultima parte è fondamentale per programmare azioni specificamente dirette alla sensibilizzazione e facilitazione rispetto al chiedere aiuto in caso di disagio.

3. Un ulteriore ambito di approfondimento previsto riguarda le altre componenti della comunità accademica. Il coinvolgimento attivo di docenti e personale tecnico-amministrativo (PTA) è fondamentale per creare ambienti supportivi e consapevoli del ruolo che ogni attore può giocare nel promuovere benessere. I dati raccolti verranno analizzati in chiave cross-popolazione, confrontando le esigenze e i vissuti di studentesse e studenti, docenti e PTA. Tale operazione permetterà di individuare aree di sovrapposizione e discontinuità, utili per sviluppare interventi sistemici che promuovano la nascita di una vera e propria "comunità del benessere".

Sul piano degli interventi ci si pongono i seguenti obiettivi:

1. Implementare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione che raggiungano la popolazione studentesca con medium e messaggi adeguati al loro target, veicolando messaggi che promuovano la ricerca del benessere e la riduzione di condotte identificabili come dipendenze. Queste campagne potranno coinvolgere l'intera rete PRISMA e potranno essere elaborate con il diretto coinvolgimento del corpo studentesco nella progettazione, anche tramite iniziative ludico-progettuali come, ad esempio, un 'concorso di idee'.
2. Monitorare e contrastare la diffusione del disagio psicologico e delle dipendenze in qualunque forma siano espresse, agendo con interventi di supporto e prevenzione sia a livello individuale che gruppale.
3. Ampliare e ottimizzare i Servizi di Counseling Psicologico di Ateneo (SCPA) dell'intera rete anche attraverso lo scambio e la formazione inter-Ateneo degli specialisti, in vista anche dell'implementazione di un sistema di monitoraggio condiviso.
4. Sensibilizzare, informare e formare tutte le componenti delle singole comunità accademiche, della rete Prisma sui temi oggetto del bando anche tramite risorse online fruibili su piattaforme di apprendimento (es. Edunext).
5. Rendere operativo l'osservatorio sulla letteratura scientifica implementato in PRISMA 2.0, al fine di fornire agli operatori che implementano gli interventi conoscenza scientifica aggiornata di loro diretto interesse, individuabile tramite schede di sintesi.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

### Attività previste

Le attività mirano a promuovere pratiche, modelli e servizi per affrontare fragilità emotiva e disagio psicologico nella popolazione accademica, creando consapevolezza riguardo a tali tematiche e alle opportunità di aiuto, con un focus sull'interconnessione con l'aspetto cognitivo e dell'apprendimento.

A. Indagine su un ampio campione di studentesse e studenti universitari. Gli strumenti previsti includono:

- Mini-questionari tematici, ad esempio finalizzati a:
  - esplorare i fattori motivazionali e i contesti d'uso delle sostanze, della strumentazione tecnologica e dei social;
  - investigare i fattori motivazionali e i contesti di uso dell'intelligenza artificiale;
  - approfondire la tematica dello sport, individuando chi fa sport in modo intensivo, per distinguere la motivazione salutistica da quella disfunzionale (body image, ansia da performance);
  - identificare condizioni di isolamento sociale o disconnessione dalla comunità accademica.
- Focus group stratificati per variabili rilevanti (es. genere, condizione economica, condizione di salute, area disciplinare), finalizzati a:
  - esplorare le percezioni del benessere e delle risorse disponibili;
  - generare proposte bottom-up di intervento;
  - verificare l'efficacia percepita dei servizi esistenti.
- Interviste semi-strutturate, ad esempio rivolte a figure strategiche all'interno degli atenei (operatori dei SCPA, referenti dei corsi di laurea, rappresentanti degli studenti e delle studentesse, docenti referenti) per raccogliere punti di vista multipli sulle criticità e sulle risorse disponibili.

B. Monitoraggio dei Servizi Psicologici di Counseling di Ateneo (SCPA)

Nell'ambito dell'organizzazione universitaria è sempre più importante la creazione di quello che viene definito Valore Pubblico (Deidda Gagliardo, Bracci, Papi, 2021) inteso come "il livello di benessere complessivo e multidimensionale (economico, sociale, ambientale, sanitario, ecc.) di cittadini, imprese e altri stakeholders, generato da una politica o da un progetto di una PA e misurabile in termini di impatto medio o impatto degli impatti" (CERVAP, 2024). In tale prospettiva è importante attivare un sistema di monitoraggio dei SCPA, sia in termini di impatto positivo su studentesse e studenti, sulla qualità percepita, ma anche su indicatori di funzionamento, che su indicatori di valore pubblico interno, cioè sugli operatori e sull'organizzazione.

C. Attività individuali e di gruppo rivolte alla popolazione studentesca per il sostegno psicologico e la prevenzione delle dipendenze

1. Servizio di counseling psicologico:
  - a. consulenze individuali, in presenza/online, e consulenze di gruppo in presenza con studenti/esse, anche in lingua inglese, con personale adeguatamente formato su contesti di cambiamenti culturali
  - b. formazione/supervisione per consulenti coinvolgendo esperti/e nel tema delle dipendenze, anche di concerto con i SerD
2. Laboratori di co-progettazione di interventi sul benessere: un elemento importante emerso nel corso delle attività promosse nell'ambito dei progetti precedenti è la necessità di coinvolgimento degli studenti e delle studentesse nella costruzione di interventi tarati sui loro bisogni e veicolati tramite metodologie e strumenti vicini alla loro esperienza quotidiana;



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

3. Training di promozione del benessere (scegliendo alcuni fattori e competenze da potenziare come ad es. autostima, ottimismo ecc) con una valutazione pre e post per valutare l'efficacia e l'efficienza del percorso;
4. Attività sportive non competitive di gruppo che possono avvicinare allo sport anche chi non trova incentivi personali nel farlo. Una recente rassegna della letteratura (Gao et al., 2024) ha infatti dimostrato come il capitale sociale possa agevolare l'attività fisica in contesti di gruppo, attraverso meccanismi quali il supporto emotivo, il modellamento e le norme sociali;
5. Sperimentazione di attività intracurricolari per promuovere trasversalmente le variabili del benessere: sulla base della letteratura scientifica attuale, al fine di creare un ambiente universitario tarato sul benessere è importante prevedere attività intracurricolari, ovvero avere una classe docente che sia in grado di promuovere trasversalmente le variabili del benessere durante le lezioni universitarie ovvero sperimentare metodi pratici da utilizzare durante le lezioni. Questa attività dovrà prevedere la creazione di un piccolo gruppo di docenti di ogni ateneo che devono essere formati a tale fine. La sperimentazione potrà prevedere una serie di valutazioni sia sul corpo docente sia una valutazione pre-post con i/le studenti/esse.
6. Attività outdoor di sostegno al benessere: counseling di gruppo o formazione sull'eco-psicologia, una disciplina che propone un approccio alle relazioni ed al rapporto profondo con la natura. Verranno proposte riflessioni e pratiche di riconnessione con la natura per favorire l'attenzione e il benessere, al fine di acquisire competenze per utilizzare gli elementi della natura come potenti attivatori di benessere fisico e psicologico.
7. Attività in lingua inglese: per favorire inclusività e garantire pari opportunità di accesso a formazione e sensibilizzazione, verranno proposte attività in lingua inglese rivolte alla comunità studentesca internazionale e a tutte le persone che si esprimono preferibilmente in lingua inglese. Tali attività contribuiranno a ridurre le barriere linguistiche e culturali che possono ostacolare la partecipazione alla vita universitaria, promuovendo così un ambiente più accogliente e interculturale. L'obiettivo è favorire il benessere psicologico degli studenti e delle studentesse internazionali e stimolare il loro coinvolgimento attivo nella comunità accademica, anche attraverso pratiche partecipative e iniziative co-progettate.

### D. Iniziative e spazi dedicati alla sensibilizzazione e alla formazione

1. Si intende promuovere le iniziative di informazione/formazione (in presenza/online) sui focus di maggiore interesse per il corpo studentesco e/o per il personale (tecnico amm.vo e docente) del singolo Ateneo e alcuni aperti all'intera rete.
2. Promuovere interventi di supporto e informazione a docenti e a personale tecnico-amm.vo, finalizzati al riconoscimento dei segnali di disagio di studenti/esse per essere più preparati a richieste di aiuto implicito ed esplicito
3. Consolidare la rete di professionisti, costruita nell'ambito dei precedenti progetti, che possano prendersi cura del disagio rilevato nella popolazione studentesca e interagire con gli Atenei
4. Promuovere con modalità più diretta e accessibile, tramite i principali canali social, la presa di consapevolezza del proprio disagio e l'informazione relativa alle possibili strutture presso cui chiedere aiuto (la costruzione di tali messaggi potranno essere oggetto di workshop con studenti e studentesse per realizzare un messaggio adeguato)

### E. Identificazione e adozione di strumenti specifici volti ad ampliare e ottimizzare i SCPA

1. Consolidamento delle azioni dei SCPA e creazione o rafforzamenti di Centri per la Salute e il Benessere della popolazione studentesca, che possano creare interconnessioni con i servizi di inclusione e di psichiatria dell'Ateneo, insieme ai servizi territoriali, al fine di creare una rete intra- ed extra-universitaria in fitta connessione e pronta a direzionare in modo efficace richieste specifiche di supporto, facilitando l'accesso a risorse appropriate.



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CENTRO ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

2. Aggiornamento costante dei consulenti degli SCPA, con incontri di formazione/supervisione finalizzati al confronto e allo scambio di prassi operative, metodologie e strumenti di intervento e valutazione.
  3. Consolidamento nell'uso dei canali di comunicazione e social dedicati, come opportunità, anche a percorso concluso, di poter accompagnare studenti e studentesse nell'approfondimento dei vari temi di interesse e di proporre di propri, un luogo collettivo di supporto sociale, di confronto mediato dagli operatori e costruzione di un sistema di valutazione dell'impatto di tale azione.
- F. Promozione di una comunità del benessere consapevole

In fede

Prof.ssa Dolores Rollo

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005