

## **Procedura, previa manifestazione di interesse, per l'affidamento del Servizio di consulenza e supporto psicologico per gli Allievi della Scuola Normale Superiore, sedi di Pisa e di Firenze**

### **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO, I SUOI FABBISOGNI**

La Scuola Normale Superiore, per le esigenze dei propri Allievi in termini di benessere psicofisico, già a partire dal 2004 si è avvalsa di servizi di consulenza psicologica attraverso convenzioni e affidamenti diretti per servizi specialistici. Questo supporto esterno è stato poi formalizzato con l'art. 21 del [Regolamento per la vita collegiale e il funzionamento delle strutture collegiali della Scuola Normale Superiore](#).

La Scuola, inoltre, intende assicurare ai propri Allievi servizi adeguati e funzionali allo sviluppo dei loro percorsi di studio e di ricerca, anche con l'ausilio del proprio Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (nel seguito, "CUG"), che ha funzioni propositive, consultive e di verifica anche per la valorizzazione del benessere lavorativo e per prevenire e rimuovere le discriminazioni di qualsiasi natura, il disagio psicologico e il mobbing.

Il presente bando, coerentemente con gli obiettivi di benessere sopra esplicitati, si propone di istituire il servizio di consulenza e supporto psicologico a partire da una prospettiva differente rispetto al passato, ovvero nei termini della presentazione di un progetto che:

- abbia come presupposto un'attenzione specifica per la *particolarità del contesto e dei soggetti* a cui si rivolge,
- presenti in maniera chiara e strutturata *obiettivi, strumenti, risultati attesi*,
- *espliciti metodologie* impiegate e *cornici teoriche di riferimento*, prevedendo la verifica empirica come prassi operativa,
- *valorizzi l'approccio della valutazione*, non soltanto come elemento di miglioramento continuo del servizio stesso, ma come fonte informativa rilevante per la stessa Istituzione.

In termini di peculiarità delle caratteristiche personali dei destinatari del servizio, è opportuno il riferimento alla letteratura internazionale dedicata ai *gifted students*.

In generale, le persone dotate si trovano spesso a dover affrontare e fronteggiare la questione della "gestione del proprio talento" soprattutto in questi termini:

- il confronto con gli altri, con le proprie aspettative e con quelle delle persone di riferimento;
- la scelta di obiettivi sfidanti o al di sotto delle proprie possibilità;
- le spinte determinate dai propri interessi e la difficoltà di trovare stimoli adeguati;
- caratteristiche di personalità spesso molto complesse e articolate, in certi casi così fuori dalla norma da soffrirne la diversità.

Oltre a questo bisogna considerare la fase delicata del ciclo di vita in cui si trovano le persone di cui si tratta, caratterizzata da:

- complessità della definizione di sé rispetto ai propri obiettivi formativi e professionali;



- distacco dalla famiglia e dal contesto di riferimento abituale, contesto inteso non solo come rete delle relazioni interpersonali, parentali ed affettive, ma anche in termini di parametri valutativi, tipologia di stimoli e opportunità emergenti dal contesto stesso.

Infine, è necessario anche considerare le peculiarità delle Scuole d'Eccellenza, dove da un lato si verifica di norma lo spostamento dei parametri valutativi verso l'alto (e quindi la "normalizzazione" della propria personale "eccellenza") e dall'altro vi sono criteri di performance imposti. In questi termini:

- vissuti e situazioni di competizione,
- confronto serrato,
- difficoltà nell'identificare i propri obiettivi personali con quelli previsti dagli obblighi didattici,
- difficoltà nel definire e mantenere (oltre che difendere) i propri spazi personali,
- difficoltà nella conquista della propria autoreferenzialità,

diventano spesso variabili critiche incidenti sul benessere psicofisico degli Allievi, tenuto presente anche il carattere di residenzialità e collegialità previsto dalla Scuola. Il fatto di vivere tutti assieme nello stesso contesto dove si studia per certi versi amplifica e rende ulteriormente complesse le criticità sopra riportate a livello personale.

Le difficoltà a cui si può andare incontro, tenuto conto di tutti questi diversi ordini di fattori e della loro complessa combinazione, sono dunque molte:

- sia sul piano personale,
- sia sul piano relazionale,
- sia sul piano del raggiungimento degli obiettivi accademici (tanto quelli autodefiniti, come quelli fissati dagli obblighi didattici).

In alcuni casi si tratta di difficoltà contingenti, in altre di problematiche sostanziali che la contingenza può aver reso più evidenti o addirittura in qualche modo "stressato". Il confronto con persone esperte, in questi casi, può essere utile quantomeno per prendere coscienza della situazione e valutare il da farsi.

Il progetto richiesto si dovrà articolare lungo due direttrici:

1. rispondere alle esigenze individuali degli Allievi della Scuola;
2. rispondere alle esigenze conoscitive della Scuola stessa, finalizzate alla crescita in termini di cultura del benessere psicosociale delle proprie componenti.

Interlocutore primario del Servizio a livello di referenti interni della Scuola sarà SDA - Servizio alla didattica e allievi.

Per meglio definire le caratteristiche del contesto ed i fabbisogni specifici, è stata effettuata un'indagine sull'intero corpo studentesco della Scuola Normale, da cui emergono chiaramente la complessità dei bisogni e la necessità di rispondere con un modello articolato che preveda da una parte la disponibilità di diverse figure professionali specialistiche, dall'altra il confronto costruttivo e costante con la Scuola. I bisogni degli Allievi sono di diverso genere, per quanto riconducibili a tipologie più frequenti, ma si differenziano anche in termini di risorse necessarie da mettere in campo per la presa in carico: in certi casi può essere sufficiente il counselling, in

altri la terapia breve, in altri ancora è opportuno l’invio a servizi sanitari e di salute mentale. In termini generali, le problematiche di cui i professionisti che assicurano il servizio si dovranno occupare riguardano:

- Stress
- Ansia
- Depressione
- Ansia da prestazione
- Pensieri ossessivi
- Disturbi del sonno
- Disturbi alimentari
- Sbalzi d’umore
- Irritabilità
- Attacchi di panico
- Diminuzione delle capacità di attenzione e/o concentrazione
- Autostima e immagine di sé
- Problematiche motivazionali
- Difficoltà nelle relazioni sociali
- Disturbi psicosomatici
- Dipendenze
- Disagio

Le diverse figure professionali coinvolte nel servizio dovranno lavorare in team e avere competenze specifiche e possibilmente complementari, piuttosto che generalizzate. Tali competenze dovranno essere chiaramente desumibili dal cv presentato, redatto sotto forma di autocertificazione. Il fornitore del servizio si presenterà quindi come équipe di psicologi e psicoterapeuti.

Tra i professionisti dell’équipe dovrà essere individuato il coordinatore del servizio con le funzioni che verranno di seguito dettagliate.



## **SOMMARIO**

### **SPECIFICHE TECNICHE**

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	5
ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	6
ART. 3 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DURATA DEL SERVIZIO .....	6
ART. 4 – OGGETTO DEL SERVIZIO – CORRISPETTIVO.....	6
ART. 5 – CARATTERISTICHE MINIME DELLE ATTIVITÀ RIVOLTE AGLI STUDENTI .....	7
ART. 6 – COORDINAMENTO DEL PROGETTO E INTERFACCIA CON LA SCUOLA NORMALE SUPERIORE.....	8
ART. 7 – STRUTTURAZIONE MINIMA DEL SERVIZIO .....	9
ART. 8 – COMPETENZE DELLE SINGOLE FIGURE COINVOLTE .....	9
ART. 9 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	10
ART. 10 – CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	11
ART. 11 – GARANZIE PER L’UTENZA .....	12

## AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA E SUPPORTO PSICOLOGICO PER GLI ALLIEVI DELLA SCUOLA NORMALE SUPERIORE, SEDI DI PISA E DI FIRENZE

### ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola Normale Superiore, nell'ambito dei servizi gestiti per gli Allievi Ordinari e PhD, richiede la proposta di un progetto sperimentale per un servizio di consulenza e supporto psicologico:

- *esterno*;
- finalizzato a fornire una *prima consulenza* (articolata anche in più incontri) che consenta di inquadrare la situazione, le strategie e gli strumenti per fronteggiarla; laddove possibile e opportuno, il servizio deve fornire la presa in carico dei destinatari e concordare con loro un piano di azione individuale, definendo tempi e modalità e impegni reciproci. Nei casi di situazioni problematiche e complesse, il servizio dovrà inviare alle strutture territoriali competenti;
- *accessibile* fino a un massimo di 8 incontri a persona con copertura finanziaria a carico della Scuola Normale Superiore;
- rispondente a *diversi tipi di esigenze* (problematiche differenti, di complessità diversa, Allievi provenienti da culture e paesi diversi);
- *coordinato con gli altri servizi* della Scuola destinati agli Allievi (principalmente i servizi legati alla didattica e agli Allievi, come il servizio di career counselling offerto dal Placement, ma anche il tutorato di cui si auspica una prossima attivazione e formalizzazione ...).

La finalità del servizio è quella di consentire agli Allievi di prendere coscienza della situazione critica in cui si trovano, individuando il problema e le strategie per fronteggiarlo, intervenendo quando opportuno e possibile con interventi mirati e brevi e arrivando all'eventuale indicazione di servizi specialistici a cui rivolgersi. Qualora sia successivamente necessario un percorso clinico maggiormente articolato e complesso, la copertura delle spese non potrà essere sostenuta dalla Scuola.

Il servizio sarà pertanto gratuito per gli Allievi per quanto attiene questa prima fase consulenziale e di supporto (articolata anche in più incontri), laddove le spese saranno sostenute dalla Scuola Normale Superiore: l'obiettivo è quello di garantire da una parte l'autonomia degli Allievi anche rispetto alla propria famiglia (oltre naturalmente alla riservatezza in termini più ampi), dall'altra la copertura delle spese di tutti coloro che ne facciano richiesta.

L'équipe di professionisti a cui farà capo il servizio, potrà infine proporre attività aggiuntive e migliorative come iniziative specifiche, destinate anche a gruppi di persone, volte a favorire la promozione del benessere psicologico anche in un'ottica di prevenzione.

**ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I destinatari del servizio saranno gli Allievi Ordinari e Perfezionandi della Scuola Normale.

La banca dati con i nominativi dei potenziali utenti verrà messa a disposizione dal Servizio Didattica Allievi al coordinatore del team di psicologi e psicoterapeuti, in maniera tale da consentire la verifica diretta ed immediata della legittimità dell'accesso al servizio, ad ulteriore tutela della privacy degli Allievi che scelgano autonomamente di richiedere il servizio.

Sulla base dei dati attuali, si tratta di circa 600 giovani:

- tra i 18 e i 30 anni (52% del corso ordinario, corrispondente al livello graduate, 48% PhD);
- circa il 90% italiani ed il restante 10% stranieri (equamente ripartiti tra EU ed ExtraEU);
- circa il 10% degli Allievi fa parte del Dipartimento di Scienze Politico-Sociali con sede in Firenze, mentre il restante 90% è equamente ripartito tra la Classe di Lettere e Filosofia e la Classe di Scienze con sede a Pisa (attualmente con leggera prevalenza numerica di quest'ultima, nella misura di un 5%);
- gli Allievi del Dipartimento di Scienze Politico-Sociali sono in prevalenza PhD (90%), con una percentuale di stranieri che raggiunge il 50%.

Si fa presente che, data la presenza di Allievi provenienti da altri Paesi (sia UE che ExtraUE), oltre ad essere richiesta la competenza linguistica per poter condurre colloqui in inglese (almeno a livello B2 nella comprensione ed espressione orale), si richiedono adeguate competenze di natura inter e multiculturale.

Si presume che l'utenza potenziale del servizio possa aggirarsi intorno al 10% dell'intero corpo Allievi, ovvero 50-60 persone l'anno.

**ART. 3 – OGGETTO DEL SERVIZIO – DURATA DEL SERVIZIO**

La data di effettivo inizio verrà comunicata e concordata con la Scuola Normale Superiore a seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara. La durata del contratto è annuale, rinnovabile, per una eventuale durata massima di ulteriori 24 mesi.

**ART. 4 – OGGETTO DEL SERVIZIO – CORRISPETTIVO**

Il fornitore, nel presentare la propria offerta economica attraverso il portale START, dovrà fornire un Dettaglio Economico dell'offerta presentata riferito a:

- a) compenso orario per le visite e le consulenze specialistiche e individuali con le relative ore;
- b) compenso orario per l'attività di coordinamento con le relative ore.

Tale dettaglio dovrà essere coerente con il progetto e dovrà specificare il monte ore massimo stimato per l'attività di coordinamento, come pure il monte ore massimo stimato per l'attività di consulenza e terapia breve

A fronte delle prestazioni e attività professionali rese dall'equipe del servizio, la Scuola corrisponderà al fornitore quanto pattuito per le attività concordate. Gli importi saranno

corrisposti, tramite bonifico bancario, previa emissione di regolare documentazione, comprensiva di autocertificazione della regolarità contributiva, entro i termini previsti.

**ART. 5 – CARATTERISTICHE MINIME DELLE ATTIVITÀ RIVOLTE AGLI STUDENTI**

Per lo svolgimento del servizio in oggetto viene richiesto, come azioni di minima:

**A) Fornire una prima consulenza per programmare gli incontri successivi (1 incontro)**

Il fornitore deve illustrare i servizi offerti e proporre il percorso adeguato a seconda della situazione presentata.

Il primo colloquio raccoglie il motivo di invio e una prima anamnesi, con apertura della cartella clinica.

Preliminarmente, i professionisti dovranno curare anche ogni aspetto legato al consenso informato alla prestazione e al trattamento dei dati nel rispetto delle vigenti normative in termini di GDPR, oltre ad ogni aspetto definito dal codice deontologico degli Psicologi Italiani.

Gli incontri possono proseguire oppure la consulenza può esaurirsi con le finalità orientative del primo incontro.

Questa tipologia di attività (Percorso A) viene gestita da psicologi o da psicoterapeuti.

**B) Consentire agli Allievi la valutazione delle proprie criticità in termini di benessere psicologico, attraverso un'attività di counselling e assessment (max 5 incontri)**

Il fornitore deve progettare e realizzare attività di consulenza individuale attraverso colloqui ed eventuale utilizzo di strumenti testistici. Tali azioni saranno finalizzate a consentire agli Allievi di prendere coscienza della situazione critica in cui si trovano, individuando il problema e le strategie per fronteggiarlo.

L'azione di prima consulenza, incentrata sull'analisi della domanda e la valutazione clinica, dovrà favorire l'eventuale invio a percorsi terapeutici appropriati e solo nei casi di effettiva necessità. Sarà opportuno dare priorità agli invii al Servizio Pubblico e solo nei casi di impossibilità (vedi ad esempio tempi di attesa critici) al privato.

Tra gli strumenti che necessariamente dovranno essere usati, il colloquio clinico rappresenta quello principale nella relazione d'aiuto, svolgendo due importanti funzioni: una di informazione/orientamento e una di intervento, offrendo in concreto strumenti e strategie di cambiamento.

Dovranno essere previsti momenti precisi e cadenzati di incontro, con il rispetto degli appuntamenti presi. La durata dei colloqui sarà mediamente di un'ora.

Questa tipologia di attività (Percorso B) viene gestita da psicologi o da psicoterapeuti.

**C) Effettuare la presa in carico della persona, nel caso sia possibile intervenire con una terapia breve (max 8 incontri)**

La presa in carico prende avvio a seguito della conclusione di un Percorso A, nel caso in cui sia stata concordata con l'utente l'opportunità di proseguire con un percorso di terapia breve, avendo già circoscritto il bisogno specifico e la tipologia di professionista a cui rivolgersi tra quelli a disposizione all'interno dell'equipe del servizio.

Una volta preso in carico l'utente, verrà predisposto il **Piano Individuale di Trattamento** (di

cui il Cartella clinica fa parte).

Questa tipologia di attività (Percorso C) viene gestita da psicoterapeuti.

#### **ART. 6 – COORDINAMENTO DEL PROGETTO E INTERFACCIA CON LA SCUOLA NORMALE SUPERIORE**

Le attività precedentemente descritte dovranno prevedere una funzione di coordinamento che costituisce anche l'interfaccia con i referenti della Scuola Normale Superiore, individuati nell'ambito del Servizio alla Didattica e Allievi.

Spetta al coordinatore (anch'esso/a psicologo o psicoterapeuta) il compito di organizzare le attività di supervisione del servizio, esplicitando nel progetto quali indicatori verranno utilizzati ai fini del monitoraggio dell'attività svolta, in termini di efficacia e di efficienza e precisando anche le modalità di valutazione degli stessi indicatori.

Il coordinatore del servizio si impegnerà a restituire alla Scuola Normale feedback trimestrali riferiti a dati aggregati e anonimi (tipo di prestazione svolta, ore erogate, date e orari degli incontri, professionista che ha svolto la prestazione, ecc.). Verrà inoltre richiesta una relazione annuale, maggiormente informativa, la cui importanza risiede nella possibilità di effettuare un'auto-analisi da parte della Scuola circa eventuali problematiche emerse, con la finalità di promuovere la cultura del benessere psicologico. In certi casi, dietro un fallimento o dietro la rinuncia al posto di Allievo, si nasconde l'effetto di fattori di contesto o di fattori di natura relazionale, interpersonale: in questi termini, poter riflettere in maniera ampia su potenziali criticità aiuta a prevedere azioni mirate, potenzialmente funzionali.

Tra gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione delle attività realizzate, sono richiesti:

- modulo consenso informato alla prestazione (per tipologia di servizio A o B);
- modulistica GDPR;
- cartella clinica;
- Piano Individuale di Trattamento (per la tipologia di servizio B).

Nel caso in cui ve ne sia la necessità (situazioni di emergenza o di forte preoccupazione da parte della Scuola per il benessere dei propri Allievi), il coordinatore del servizio si impegna a fornire il supporto specialistico richiesto in tempi rapidi, adeguati alla necessità, preventivamente concordati.

#### **ART. 7 – STRUTTURAZIONE MINIMA DEL SERVIZIO**

Il servizio dovrà prevedere la possibilità di entrare in contatto con una serie di interlocutori specializzati. Come referente principale del progetto vi sarà uno psicologo coordinatore, a cui faranno capo sia i diversi professionisti coinvolti (psicologi e psicoterapeuti), sia gli interlocutori della Scuola Normale.

L'utenza dovrà poter avere accesso ad alcune informazioni essenziali relative al cv e all'impostazione metodologica di ciascun professionista (es. facendo riferimento a short bio), in maniera tale che sia possibile eventualmente segnalare delle preferenze rispetto al consulente a cui rivolgersi. In ogni caso, dovrà essere garantita continuità nell'erogazione della consulenza:



a meno che non sia lo stesso utente a richiedere il cambiamento, esplicitandone formalmente la motivazione, il consulente rimane il medesimo per tutti gli incontri previsti dalla consulenza.

Al fine di realizzare le attività descritte all'articolo 4, il fornitore dovrà essere un'équipe articolata nel seguente modo:

- un coordinatore del progetto, con le funzioni descritte nell'Art.6;
- un numero minimo di 4 psicologi iscritti all'Ordine (oltre allo psicologo con funzione di coordinatore), di cui almeno 2 abilitati alla psicoterapia, con indicazione dell'approccio teorico seguito. Tenuto conto della possibilità anche per i laureati in medicina iscritti all'ordine professionale di conseguire l'abilitazione alla psicoterapia, l'équipe potrà essere costituita – oltre che come sopra specificato - anche da psicologi e medici abilitati alla psicoterapia: per l'organizzazione e la specificità del servizio, si richiede comunque che almeno uno dei due psicoterapeuti dell'équipe sia psicologo. Gli psicoterapeuti dovranno indicare in ogni caso l'approccio teorico seguito;
- tra gli psicologi a disposizione, dovrà esserci almeno un professionista con una buona padronanza della lingua inglese (almeno a livello B2 nella comprensione ed espressione orale) e con particolare sensibilità alle tematiche multiculturali.

Eventuali modifiche alla strutturazione organizzativa del gruppo di lavoro, potranno essere concordate nel corso delle attività in fase di esecuzione, tra il fornitore ed i referenti della Scuola Normale Superiore indicati.

## **ART. 8 – COMPETENZE DELLE SINGOLE FIGURE COINVOLTE**

### **ART. 8.1 - PSICOLOGO**

La figura dello psicologo deve:

- essere iscritto all'Ordine degli Psicologi,
- avere almeno 5 anni di esperienza professionale, nell'ambito della psicologia clinica con giovani adulti

### **ART. 8.2 – PSICOLOGO/MEDICO PSICOTERAPEUTA**

La figura dello psicologo psicoterapeuta deve:

- essere iscritto all'Ordine degli Psicologi,
- essere abilitato all'esercizio della psicoterapia,
- avere almeno 5 anni di esperienza professionale, nell'ambito della psicologia clinica con giovani adulti

La figura del medico psicoterapeuta deve:

- essere iscritto all'Ordine dei Medici,
- essere abilitato all'esercizio della psicoterapia,
- avere almeno 5 anni di esperienza professionale, nell'ambito della psicoterapia con giovani adulti.

Per entrambe le figure definite dagli Art. 8.1 e 8.2, costituiscono titoli preferenziali, valutati in sede di Commissione Giudicatrice:

- aver partecipato in qualità di psicologo a Progetti di consulenza e intervento a sostegno

- di studenti universitari (numero di progetti e durata dell'incarico);
- aver collaborato a progetti, attività o servizi destinati alla promozione e difesa della salute mentale di giovani adulti – (tipologia di collaborazione, durata della collaborazione, tipologia e ruolo nella collaborazione);
- essere autori di pubblicazioni che abbiano come oggetto la salute mentale di giovani adulti e nella fattispecie di studenti universitari (numero di pubblicazioni, tematiche affrontate, accreditamento delle riviste scientifiche specializzate e indicizzate - per la valutazione dell'impact factor)
- avere svolto percorsi formativi in ambito antropologico e/o etnopsichiatrico
- avere esperienze specifiche di ricerca/intervento nell'ambito dei gifted students.

#### **ART. 9 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attività si svolgerà all'interno dei locali della Scuola Normale nelle sedi di Pisa e Firenze, concordando preventivamente con i referenti interni le caratteristiche essenziali che il setting dovrà garantire.

##### **ART. 9.1 – PROMOZIONE E COMUNICAZIONE**

L'opportunità verrà resa nota attraverso i Rappresentanti degli Allievi e resa visibile tramite apposito materiale veicolato sui canali social della scuola (garantiscono maggiore riservatezza e in quanto tale maggiore tranquillità nell'approccio ed eventuale approfondimento). Si curerà particolarmente l'efficacia comunicativa del materiale, esplicitando i servizi offerti ed i relativi referenti con i recapiti per il contatto diretto. Eventualmente potrebbe essere opportuno valutare se procedere anche con qualche strumento di comunicazione cartaceo (ad esempio un poster o brochure illustrative) da posizionare negli spazi riservati agli Allievi, da loro frequentati: questa opzione potrebbe essere importante sul piano comunicativo istituzionale (oltre che "segnale" dal punto di vista della cultura della Scuola), laddove dimostrerebbe non solo attenzione, ma anche considerazione e riconoscimento dei bisogni di counseling psicologico, in altri termini *acknowledgment*.

In termini generali, sarà molto importante curare l'efficacia della presentazione del servizio, laddove devono essere ben esplicitate oltre alle finalità e alle modalità di accesso, anche gli ambiti di competenza, così da evitare aspettative e richieste inappropriate: in molti casi gli Allievi, soprattutto se lontani da casa o addirittura stranieri, confondono la sensazione di disorientamento legata al nuovo contesto con l'esigenza di richiedere e ottenere supporto, anche per ambiti che esulano il benessere psicologico. Andrà quindi prestata molta attenzione alla comunicazione del servizio, in termini di appropriatezza degli accessi.

##### **ART. 9.2 – MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Le modalità di accesso e di invio al servizio saranno sostanzialmente due (accesso diretto e invio mediato) e la persona interessata avrà la possibilità di scegliere quella più adeguata ai suoi bisogni e al suo caso.

- **ACCESSO DIRETTO.**

Questa tipologia di accesso è adeguata sia per un primo colloquio consulenziale, sia per chi ha già un'idea chiara delle proprie necessità (in certi casi la valutazione è già stata

fatta da altre persone competenti, come ad esempio il medico di famiglia, o da altri professionisti con cui l'Allievo poteva aver già cominciato a lavorare nel proprio contesto di origine).

- **ACCESSO MEDIATO DAL SERVIZIO DI CAREER COUNSELLING DELLA SCUOLA**, con il supporto tecnico-specialistico del coordinatore del Progetto per definire il re-invio mirato.  
Questa tipologia di accesso dovrebbe riguardare chi – prima di accedere ad un servizio di consulenza clinica – voglia verificarne l'opportunità (ovvero quanto sia opportuno e necessario rivolgersi ad un servizio di questo tipo) attraverso un filtro intermedio: in alcuni casi le problematiche emergenti sono più di natura situazionale che disposizionale e un'analisi preliminare della domanda può essere da una parte funzionale ad accessi adeguati al servizio, dall'altra fornire già di per sé chiavi di lettura sufficienti per cominciare ad affrontare il problema.

#### **ART. 10 – CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Prima dell'attivazione del servizio dovrà essere effettuata una apposita riunione tra il coordinatore dell'équipe facente capo al soggetto affidatario e i referenti interni della Scuola, al fine di concordare le linee direttrici e le modalità di attuazione del servizio.

Nel corso dello svolgimento del servizio, oltre al resoconto dell'attività svolta, si valuterà l'opportunità da parte della Scuola di procedere ad una verifica in termini di efficacia ed efficienza attraverso strumenti di valutazione ad hoc, come questionari anonimi compilati da chi ha usufruito del servizio.

I referenti del Progetto per la Scuola Normale Superiore, Dott. Daniele Altamore, Dirigente dell'Area Ricerca, Didattica e Approvvigionamenti, il Dott. Filippo Paoli, Responsabile del Servizio alla Didattica e Allievi, e la Dott.ssa Stefania Pizzini – Esperto di Orientamento per il Servizio Placement – riferiranno periodicamente dello stato di attuazione del Progetto al Direttore, ai Presidi delle strutture accademiche e al Segretario Generale della Scuola.

#### **ART. 11 – GARANZIE PER L'UTENZA**

Le persone che usufruiranno del servizio non potranno essere impiegate come soggetti sperimentali/di ricerca se non con il loro diretto ed esplicito consenso e in ogni caso facendo riferimento al Regolamento del Comitato Etico per la Ricerca della Scuola Normale Superiore. Il servizio garantirà l'applicazione delle norme sulla privacy in termini di dati sensibili oltre che personali, informando adeguatamente gli utenti per quanto riguarda le modalità di raccolta, conservazione, trattamento e diffusione dei dati.