



ISTITUTO "DUCA DEGLI ABRUZZI"

PROTOCOLLO INTERNO C.I.C. - SPAZIO ASCOLTO

Modello condiviso all'interno della RISA - Rete Interistituzionale Spazio Ascolto

PREMESSA

Il C.I.C. - Centro di Informazione e Consulenza - nasce con la legge n. 162/90¹ nell'ambito della pedagogia preventiva, allo scopo di erogare servizi a favore di studenti, genitori e personale scolastico per promuovere la qualità della vita a scuola, favorire lo sviluppo della persona umana e il successo formativo, prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

- E' centro di informazione sui temi legati ai bisogni educativi della popolazione scolastica, con particolare riguardo all'educazione alla salute e alla prevenzione del disagio;
- è centro di consulenza in quanto accoglie le richieste dei soggetti in difficoltà o desiderosi di orientarsi in problematiche personali, scolastiche e relazionali;
- la fase di confronto, progettazione, coordinamento di attività all'interno degli istituti in cui opera si è sviluppata nel tempo, assumendo sempre più la funzione di risorsa per gli studenti e non solo.

Le attività che gestisce sono previste dal POF d'Istituto, svolgendosi quindi in accordo con le finalità educative generali dell'Istituto stesso e costituendone una componente fondante (vedasi il cap. "L'identità formativa dell'Istituto", pag. 22 del P.O.F.)

Il C.I.C è regolato dal protocollo di intesa tra Provveditorato agli Studi di Treviso (ora Ufficio Scolastico Provinciale) e Presidenti delle ULSS della provincia di Treviso (Convenzione scuola - ULSS), stipulato nel 2001.

PARTE PRIMA LO SPAZIO ASCOLTO

E' uno spazio "dedicato", collocato all'interno della scuola e del suo Piano di Offerta Formativa, che eroga un servizio di "ASCOLTO" nell'ambito dei servizi del C.I.C. rivolti alla persona, e che è coordinato da uno o due docenti referenti.

¹ "I provveditori agli studi, di intesa con i Consigli di Istituto e con i servizi pubblici per l'assistenza socio-sanitaria ai tossicodipendenti, istituiscono centri di informazione e consulenza rivolti agli studenti all'interno delle scuole secondarie superiori. I centri possono realizzare progetti di attività informativa e di consulenza concordati dagli organi collegiali della scuola con i servizi pubblici e con gli enti ausiliari presenti sul territorio. Le informazioni e le consulenze sono erogate nell'assoluto rispetto dell'anonimato di chi si rivolge al servizio". La legge n. 162/ 90, applicata tramite il DPR n. 309/ 90, è stata successivamente integrata dalla CM n. 66/ 91, dalla CM n. 47/ 92 e dalla CM n. 362/ 92. Il concetto di salute cui tali disposizioni fanno riferimento è quello formulato dall'OMS nel 1961, che intende la salute non tanto come assenza di malattia quanto come benessere generale, psicofisico quindi, della persona.



ISTITUTO "DUCA DEGLI ABRUZZI" - PROTOCOLLO INTERNO C.I.C. - SPAZIO ASCOLTO

FINALITA'

- Il SERVIZIO si propone di far acquisire la capacità di elaborare strategie personali per operare scelte adeguate ai bisogni mediante colloqui individuali in un apposito "SPAZIO ASCOLTO". L'operatore (interno o anche esterno) funge eventualmente anche da aggancio con le strutture esterne (es. Consulitori, SERT, specialisti...). In tal modo, il servizio si propone di prevenire il disagio e promuovere la salute con azione sinergica tra istituzioni diverse.
- Il servizio è inserito nella RETE INTERISTITUZIONALE SPAZIO ASCOLTO delle Scuole Secondarie e i C.F.P.-Centri di Formazione Professionale. La rete ha lo scopo di favorire la collaborazione armonica e sinergica tra diverse figure professionali del territorio competenti nei vari settori ed appartenenti a strutture sia pubbliche sia private.
- Il presente PROTOCOLLO ha la funzione di illustrare l'attività del C.I.C. per quanto riguarda il servizio di ASCOLTO e di regolamentarne le azioni, al fine di chiarire obiettivi e compiti del servizio e garantire maggior tutela agli operatori.

OPERATORI

Docenti appositamente formati per svolgere questo servizio di ASCOLTO e disponibili a lavorare in équipe, anche con la collaborazione di operatori esterni.

ÉQUIPE

L'équipe è costituita dai docenti operatori ed eventualmente anche da operatori esterni. Nel nostro Istituto, si avvale della collaborazione fissa di un educatore professionale del servizio Politiche Giovanili dell'Azienda U.S.S.L. 9 di Treviso.

All'inizio di ogni anno scolastico, ha il compito di esprimere al suo interno il/i referente/i del servizio ASCOLTO e EDUCAZIONE ALLA SALUTE .

E' impegnata ad assicurare la formazione e a garantire continuità ed allargamento a nuovi docenti.

RUOLO

Il docente operatore svolge un importante ruolo di consulente pedagogico. Non ha pertanto compiti di consulenza psicologica né tantomeno di terapia. Nell'ambito della relazione educativa, propria di ogni docente, assunta con consapevolezza e competenza, il suo compito specifico è individuare la problematica presentata dall'utente e, con appositi colloqui, far in modo che egli acquisisca la capacità di elaborare strategie personali per operare scelte adeguate ai bisogni ed eventualmente indirizzarlo ad utilizzare i servizi pubblici esistenti nel territorio (consultori, SERT, ospedale civile, altri servizi sul territorio...).



ISTITUTO "DUCA DEGLI ABRUZZI" - PROTOCOLLO INTERNO C.I.C. - SPAZIO ASCOLTO

Il docente referente avrà cura, al termine dell'anno, di registrare il numero dei colloqui, le azioni effettuate, i cambiamenti, ecc. per una statistica che sarà messa agli atti (Relazione del C.I.C.), inviata all'U.S.P. e, su richiesta, al referente della Rete RISA.

▪ COMPETENZE

Data la particolare e delicata natura del compito è richiesta una formazione specifica in campo educativo e relazionale. Tale formazione può essere acquisita all'esterno della scuola tramite la partecipazione a corsi, stage e seminari e/o attraverso l'esperienza diretta come operatori sociali, consulenti o esperti che lavorano nel volontariato, e all'interno della scuola partecipando agli incontri di formazione organizzati dal C.I.C. ed accettando di impegnarsi in un processo di autoesame e di autoconsapevolezza col gruppo di lavoro.

℞ DESTINATARI DEL SERVIZIO

Alunni, genitori, docenti e tutto il personale scolastico.

℞ VINCOLO DI RISERVATEZZA

L'operatore è tenuto a mantenere la riservatezza e l'anonimato sugli aspetti che ha concordato con l'utente di non rivelare, salvo i casi che riguardano la tutela dell'incolumità del soggetto, specie se minorenni, di altre persone o dell'Istituzione nel caso in cui si venga a conoscenza di reati commessi all'interno dell'istituto e che coinvolgano in maniera diretta il personale o gli allievi.

℞ ACCESSO

▪ APERTURA

Il servizio è garantito dal 1 settembre al 30 giugno di ogni anno scolastico.

Ogni Istituto espone un proprio orario dello Spazio Ascolto cui poter accedere o liberamente e/o per appuntamento.

L'orario può essere modificato in particolari momenti dell'anno scolastico o in presenza di esigenze di servizio. Gli operatori comunque danno la loro disponibilità ad essere contattati anche al di fuori di esso, compatibilmente con l'orario di servizio (ore buche, ricreazione, incontri nei corridoi ...).

▪ ACCESSO DEGLI ALUNNI

- ✓ gli alunni possono accedere o singolarmente o in piccoli gruppi;



ISTITUTO "DUCA DEGLI ABRUZZI" - PROTOCOLLO INTERNO C.I.C. - SPAZIO ASCOLTO

- ✓ l'accesso può essere spontaneo o per invio o segnalazione (da parte di un docente, di un Consiglio di Classe, di personale A.T.A.);
- ✓ se l'appuntamento è previsto in orario di lezione, il docente operatore e/o l'alunno stesso chiedono l'autorizzazione al docente della classe, il quale facilita l'uscita compatibilmente con le esigenze didattiche; tuttavia, dovranno essere attuate, finché possibile, da parte dell'alunno o dell'operatore, tutte le forme di informazione preventiva
- ✓ l'uscita dalla classe non sarà riportata sul registro di classe; anche il docente della classe, se informato del motivo dell'uscita, sarà vincolato alla riservatezza; tuttavia, qualora lo ritenga opportuno, il docente potrà segnalare sul registro che l'alunno è stato autorizzato all'uscita senza alcuna ulteriore specificazione.

↳ CONDUZIONE DEI COLLOQUI

- Il colloquio si svolge in uno spazio dedicato (aula o saletta C.I.C.), un ambiente tranquillo e confortevole in cui l'utente e l'operatore possano stare seduti l'uno di fronte o accanto all'altro, senza ostacoli.
- Il docente operatore, durante i colloqui, cerca di stabilire con l'utente una comunicazione efficace, mediante l'ascolto empatico, che gli consenta di esprimersi liberamente;
- il colloquio, in uno o più incontri, aiuterà l'utente a definire la situazione proposta, a rendersi consapevole dei comportamenti agiti, delle risorse che possiede per operare cambiamenti, prendere decisioni, mettere in atto soluzioni;
- il docente operatore concorderà con lui delle azioni e stabilirà eventualmente quali informazioni possano essere svincolate dalla riservatezza, per poterlo meglio aiutare;
- in caso di necessità, l'operatore prenderà contatti con i Servizi del territorio per offrire consulenza o servizi specialistici ed essere coadiuvato nell'intervento.
- Al termine di ogni incontro di colloquio, il docente operatore è tenuto a compilare l'apposita scheda riepilogativa.
- Periodicamente sono indette riunioni di équipe per supervisionare i casi trattati.
- Nel caso di invio al CIC di un ragazzo/a (vedi Accesso degli alunni, punto 2), il docente operatore informerà, se necessario, il Dirigente e/o il Coordinatore di Classe, e/o il genitore e/o il Consiglio di Classe delle parti del colloquio che possono essere utili per



un migliore svolgimento dell'attività didattica o per la risoluzione dei problemi personali, ferma restando la riservatezza e previo accordo con il soggetto interessato.

Tale informativa costituisce parte integrante della procedura e verrà quindi effettuata tramite colloquio formale. I soggetti eventualmente coinvolti in questa procedura saranno comunque vincolati alla riservatezza.

- La stessa procedura sarà attuata nel caso di invio o segnalazione di classi problematiche.

Tutti gli insegnanti e i coordinatori di classe possono fornire informazioni e suggerimenti al C.I.C., utili ad agevolare i colloqui e a monitorare i cambiamenti.

PARTE SECONDA BUONE PRASSI NELLE SITUAZIONI DI CRITICITA'

- LE SITUAZIONI DI CRITICITÀ
Si può parlare di situazione di criticità ogniqualvolta l'operatore si trovi ad affrontare condizioni in cui non sia più possibile attenersi a procedure consolidate e legate alla tutela della privacy.
Si tratta di casi che debbano ritenersi particolarmente gravi e richiedano uno specifico intervento educativo o di altra natura, per ragioni che possono essere molto varie e vanno di volta in volta specificate.
Nei casi in cui siano in gioco la tutela dell'incolumità del soggetto (specie se minorenni), o l'incolumità di altre persone, oppure la tutela dell'istituzione in cui si opera, o il rispetto delle leggi vigenti, viene a cadere il vincolo della riservatezza.
- LE AZIONI
Il docente operatore:
 - ✓ valuta, in relazione agli elementi di gravità riscontrati, se sia il caso di coinvolgere altre persone;
 - ✓ attiva la comunicazione nei confronti di uno o più dei seguenti soggetti:
l'operatore USSL,
il Dirigente scolastico,
docente referente e/ o l'équipe ascolto,
i servizi territoriali,
i genitori;
 - ✓ concorda con essi la messa a punto delle successive azioni;
 - ✓ valuta se e come comunicare al soggetto utente la procedura che intende intraprendere.



ISTITUTO "DUCA DEGLI ABRUZZI" - PROTOCOLLO INTERNO C.I.C. - SPAZIO ASCOLTO

Al Dirigente scolastico vanno obbligatoriamente comunicati in forma scritta, i casi in cui si ravvisino gli estremi di reato. Il Dirigente prenderà i provvedimenti del caso da lui ritenuti opportuni.

In tale materia è opportuno che si stabiliscano accordi preventivi tra ogni Dirigente e i docenti operatori del servizio ascolto dell'istituto, al fine di definire il grado di autonomia di intervento riconosciuto agli stessi.

Il docente operatore, se richiesto dal Dirigente, deve essere in grado di esplicitare le procedure attivate sotto la propria responsabilità, nonché i risultati ottenuti.

In ogni caso, chiunque, operatore CIC o altra componente scolastica, sia testimone di atti che si prefigurano come situazioni di criticità o ne venga a conoscenza è tenuto ad avvisare tempestivamente la Dirigenza o il coordinatore di classe o un referente o docente CIC.

Treviso, lì 09 gennaio 2007.

Approvato nella riunione del Collegio Docenti del 24 gennaio 2007.