



IPSSAR "Giuseppe Maffioli"



## ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Villa Dolfin - Via Valsugana, 74  
31033 Castelfranco Veneto (TV)  
Tel.: 0423/721661 - Fax: 0423/494414

Sito internet: [www.ipssarmaffioli.it](http://www.ipssarmaffioli.it)  
Cod. Fisc.: 81003990264 – Cod. fatt. elettr.: UFXM49  
Cod. Mecc. Ist.: TVRH01000N – Serale TVRH010503

PEC: [tvrh01000n@pec.istruzione.it](mailto:tvrh01000n@pec.istruzione.it)  
E-mail MIUR: [tvrh01000n@istruzione.it](mailto:tvrh01000n@istruzione.it)  
E-mail: [posta@ipssarmaffioli.it](mailto:posta@ipssarmaffioli.it)

### SEDE ASSOCIATA DI MONTEBELLUNA

Via Jacopo Sansovino, 6/A - 31044 Montebelluna (TV)  
Tel. e fax: 0423/544165  
E-mail: [montebelluna@ipssarmaffioli.it](mailto:montebelluna@ipssarmaffioli.it)



Istituto aderente a Association Européenne  
des Ecoles d'Hôtellerie et de Tourisme

### SEDE ASSOCIATA DI PIEVE DEL GRAPPA

Via San Pio X, 7 - 31017 Pieve del Grappa (TV)  
Tel.: 0423/539107 – Fax: 0423/939132  
E-mail: [pieve@ipssarmaffioli.it](mailto:pieve@ipssarmaffioli.it)

Prot.n. 24817/2019/6.9.d

Castelfranco Veneto, 05-12-2019

Comunicato n.367

Agli Allievi e ai loro Genitori  
Al Personale dell'istituto  
Loro Sedi

### PROTOCOLLO DI GESTIONE DELLO SPAZIO ASCOLTO - C.I.C.

#### 1. Presentazione del servizio

I **Centri di Informazione e Consulenza (C.I.C.)**, sono stati costituiti con DPR n°309/1990 all'interno delle scuole superiori e regolamentati con successive circolari del Ministero della Pubblica Istruzione. Il C.I.C., che nel tempo si è evoluto in un **luogo d'incontro** deputato alla **promozione della salute e alla prevenzione del disagio**, desidera 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. La funzione è di offrire, a favore di **studenti, genitori e personale scolastico: ASCOLTO, CONSULENZA** su temi di natura scolastica, sociale e sanitaria e **DARE INFORMAZIONI** sui servizi, attività ricreative e attività scolastiche.

Il C.I.C. diviene dunque uno spazio-ascolto in cui lo studente può esplicitare e verbalizzare la propria esperienza di disagio; il colloquio con un adulto di riferimento è finalizzato a far acquisire allo studente la consapevolezza dei fattori che causano malessere e ad aiutarlo ad intraprendere dei percorsi idonei al superamento delle criticità.

Il servizio è rivolto anche al personale scolastico e ai genitori. Ai *docenti* offre un'opportunità di confronto e di collaborazione per individuare e per cercare di rimuovere elementi di disagio emersi con singoli studenti o all'interno del gruppo-classe.

Ai *genitori* si propone di fornire un supporto nella comprensione delle problematiche adulti-adolescenti, per cercare di superare situazioni di difficoltà evidenziate nei ragazzi, anche ai fini di promuovere azioni educative comuni.

Lo spazio-ascolto è inserito nel Piano triennale dell'Offerta Formativa dell'Istituto e si configura come una delle articolazioni dell'area Benessere che comprende anche altre azioni mirate a elevare il livello di agio e di benessere psico-fisico degli studenti.

Il **GRUPPO DI LAVORO** dello spazio-ascolto, coordinato dall'apposita commissione del Collegio dei docenti, è costituito da:

- **docenti** che possiedono una formazione specifica sull'ascolto attivo e la relazione d'aiuto.
- **consulente esterno (psicologa)**, con il quale l'Istituto stipula una specifica convenzione.

Il gruppo di lavoro condivide le procedure del protocollo all'inizio di ciascun anno scolastico e ne verifica periodicamente la coerenza e l'efficacia.

Il docente referente avrà cura, al termine dell'anno, di registrare i dati di maggior rilevanza (il n° di colloqui, le azioni effettuate, il tipo di problematiche emerse, ...) per una statistica che sarà messa agli atti (Relazione del C.I.C.).

## **2. Vincolo di riservatezza**

A coloro che accedono allo Spazio-Ascolto è garantita la riservatezza riguardo ai nominativi personali e alle problematiche, salvo diverse indicazioni concordate con la persona che ha richiesto il colloquio. Sarà cura dell'operatore C.I.C. comunicare al minore tale riservatezza.

I vincoli di riservatezza della privacy incontrano dei limiti o vengono a cadere in casi di particolare e significativa criticità, dove siano in gioco la tutela dell'incolumità del soggetto (specie se minorenni), l'incolumità di altre persone, la tutela dell'istituzione in cui si opera e il rispetto delle leggi vigenti.

Nel caso in cui si ravvisino estremi di reato si dovrà comunicare obbligatoriamente in forma scritta al Dirigente Scolastico, sarà il Dirigente a prendere i provvedimenti ritenuti opportuni.

In ogni caso, l'operatore C.I.C. che è testimone oppure a conoscenza di atti che si prefigurano come situazioni di criticità, è tenuto ad avvisare tempestivamente la Dirigenza e/o il Coordinatore di classe e/o il Referente C.I.C..

I consulenti esterni sono tenuti a condividere il presente protocollo. La scuola rispetta eventuali codici deontologici correlati al ruolo professionale degli operatori esterni.

## **3. La procedura di accesso allo sportello di ascolto**

Il servizio è attivo in orario scolastico e viene data comunicazione tramite circolare, dei nominativi degli operatori C.I.C., dei giorni e degli orari di disponibilità per i colloqui. Gli operatori del gruppo di ascolto sono coordinati, a livello di Istituto, da un insegnante referente.

Lo studente/il genitore/il personale può accedere allo sportello, previo appuntamento con l'operatore scelto, nei giorni e negli orari predisposti attraverso una richiesta diretta oppure un'e-mail.

L'alunno è autorizzato ad uscire dall'aula e recarsi nell'aula CIC nel giorno/ora prefissati. Se l'appuntamento è previsto in orario di lezione, l'operatore C.I.C. e/o l'alunno stesso chiedono l'autorizzazione al docente di classe dell'incontro, il quale facilita l'uscita compatibilmente con le esigenze scolastiche. Il docente di classe dovrà indicare nel Registro Sicurezza (cartaceo) lo stato dell'allievo in matita: "Presente fuori aula" (PX) e poi al rientro cancellare.

I docenti e/o coordinatori di classe possono segnalare a un operatore C.I.C. la presenza di situazioni problematiche rilevate in classe o comunicate da studenti e concordare con l'operatore le modalità per accompagnare lo studente al colloquio. È in ogni caso indispensabile la disponibilità dell'allievo ad accedere al colloquio.

È opportuno evitare che un docente dello sportello di ascolto abbia dei colloqui con studenti delle proprie classi. Se un allievo chiede un appuntamento con un operatore che è anche un proprio docente, quest'ultimo accoglierà l'urgenza della richiesta e lo indirizzerà se opportuno ad un altro referente del servizio.

Gli operatori del C.I.C. e gli insegnanti possono, a loro volta, chiedere consulenza alla psicologa.

Gli insegnanti avranno cura di informare gli allievi e i genitori circa la disponibilità del servizio di consulenza psicologica.

Gli allievi e i genitori che intendono chiedere consulenza alla psicologa possono chiedere appuntamento attraverso gli insegnanti e/o all'indirizzo [e-mail](#).

Gli allievi minorenni che intendono chiedere consulenza alla psicologa devono consegnare il modulo di consenso firmato dai genitori (il modulo si può richiedere agli operatori C.I.C. e ai coordinatori di classe).

Se i genitori degli alunni minorenni non desiderano che il proprio figlio acceda al servizio C.I.C. devono esplicitare formale richiesta scritta alla referente del C.I.C.

#### **4. La modalità di conduzione dei colloqui**

I colloqui sono condotti da:

- docenti con competenze sull'ascolto attivo e sulla relazione d'aiuto, attestate dalla frequenza di specifici percorsi di formazione.
- consulente esterno.

I colloqui hanno finalità educative e non terapeutiche. Nel corso dei colloqui l'operatore si pone in situazione di ascolto attivo, mettendo a proprio agio la persona che comunica il suo problema e sospendendo qualsiasi forma di giudizio. Attraverso le tecniche dell'ascolto attivo, l'operatore lo aiuterà ad attivare le proprie risorse personali affinché egli stesso riesca a diventare maggiormente consapevole delle ragioni del proprio disagio e, successivamente, a individuare le risposte più adeguate ai propri bisogni.

I colloqui si svolgeranno in uno spazio dell'Istituto che possa rappresentare il più possibile un setting idoneo; in particolare, tale spazio dovrà garantire la riservatezza e l'assenza di elementi di intrusione o di disturbo.

Si prevedono di norma quattro incontri, dove l'incontro durerà dai 30 ai 60 minuti. Nel caso in cui vengano richiesti dall'utente un numero maggiore di colloqui, si discuterà in gruppo l'opportunità di proseguire o di suggerire altre strategie. Eventualmente si coinvolgerà la psicologa.

#### **5. Le azioni successive al colloquio: le procedure**

Gli operatori documentano la loro attività di ascolto, attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione, la cui struttura viene concordata e condivisa dall'intero gruppo di lavoro. Tale scheda non conterrà elementi che possano rivelare l'identità della persona che ha avuto accesso al colloquio.

In base alle esigenze e alle problematiche emerse nel corso dei colloqui, *i referenti dello sportello possono:*

- concludere l'intervento dopo alcuni colloqui, quando ritengono che la persona abbia acquisito strumenti di consapevolezza sufficienti per affrontare la situazione di problematicità iniziale;
- indirizzare lo studente o il genitore presso altri servizi presenti all'interno dell'Istituto (orientamento, sportello didattico);
- avviare con lo studente (e/o con i docenti che lo hanno inviato allo sportello di ascolto) un percorso di informazione sui servizi alla persona presenti nel territorio, ed eventualmente, su richiesta sua o dei familiari, esservi indirizzato o messo in contatto.

I docenti che operano nello sportello di ascolto si impegnano inoltre a:

- favorire i contatti tra i docenti che intendono segnalare dei casi di problematicità e i consulenti esterni; fra gli studenti, i genitori ed i consulenti esterni;
- successivamente al colloquio, favorire momenti di feed-back con i docenti che hanno inviato l'allievo; in tal modo, il docente potrà ricevere delle indicazioni utili a facilitare la relazione educativa con lo studente, avendo cura di non rivelare contenuti o particolari che possano infrangere il vincolo di riservatezza cui sono tenuti.

Il gruppo di ascolto si riunirà periodicamente per analizzare i casi affrontati nel corso dei colloqui e per confrontarsi riguardo alle strategie adottate. Agli incontri partecipa anche la psicologa d'istituto con la funzione di supporto e di supervisione.

Alla fine dell'anno scolastico, il docente coordinatore del gruppo di lavoro elaborerà i dati delle schede di documentazione, allo scopo di redigere una relazione sull'attività del servizio da presentare al Collegio Docenti. In particolare, si utilizzeranno i dati ritenuti più significativi (ad es. tipologia delle problematiche emerse, fasce d'età degli studenti che si sono rivolti al servizio, azioni successive al colloquio), utili per una lettura dei bisogni degli studenti e per la progettazione di attività di prevenzione del disagio.

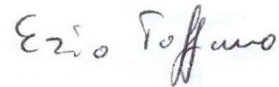
La documentazione sarà successivamente consegnata presso l'archivio dell'Istituto.

Al fine di offrire un servizio qualificato e di diffondere la cultura dell'ascolto e dell'attenzione ai bisogni, i docenti dello sportello di ascolto si impegnano infine ad aggiornarsi sulle tematiche dell'ascolto attivo e della relazione educativa ed a promuoverne la diffusione e la condivisione con il collegio dei docenti.

Referente CIC

Michela Chiurato

Il Dirigente Scolastico Reggente  
(Ing. Ezio Toffano)



Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3 co. 2 del D.Lgs. 39/1993