

## **Centri di Informazione e Consulenza (C. I. C. )**

### **PROTOCOLLO DI GESTIONE DELL'ATTIVITA' NEL CENTRO DI ASCOLTO**

#### **1. Presentazione del servizio**

Il centro di ascolto (Centro Informazione e Consulenza) è un servizio aperto a tutte le persone impegnate nella vita relazionale della scuola: docenti, personale non docente, famiglie e soprattutto studenti. L'obiettivo del servizio è di offrire alle persone che avvertono curiosità, difficoltà o disagi in termini relazionali, motivazionali o più generalmente esistenziali, un ascolto che apra la via alla possibilità di scelta e di cambiamento.

E' un servizio che ha veste istituzionale e di cui risponde nella forma e nella sostanza l'intero gruppo degli operatori del centro di ascolto oltre che il dirigente scolastico.

Il gruppo di lavoro del centro di ascolto è costituito, su nomina del Dirigente Scolastico e su proposta del responsabile del C.I.C., da:

- docenti dell'istituto che gestiscono i colloqui e che possiedono una formazione specifica nell'ascolto attivo e la relazione d'aiuto;
- consulenti esterni con i quali l'istituto stipula una specifica convenzione;
- un operatore del Ser.D. dell'ULSS. N.º8 con il ruolo di consulente e di supervisore del gruppo di lavoro.

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

Agli utenti del servizio è garantita la riservatezza riguardo ai nominativi personali e alle problematiche, salvo diverse indicazioni concordate con la persona che ha richiesto il colloquio. I consulenti esterni sono tenuti a condividere il presente protocollo.

#### **2. La procedura di accesso al centro di ascolto**

- Il servizio è attivo in orario scolastico e, previo accordo, in orario pomeridiano. All'inizio dell'anno scolastico agli studenti, alle famiglie e ai docenti viene data comunicazione dei nominativi degli operatori, dei giorni e degli orari di ricevimento per i colloqui. Gli operatori del gruppo di ascolto sono coordinati da un insegnante con la figura di responsabile del centro di ascolto.
- Tutti i docenti e in particolare i coordinatori di classe, possono segnalare ad un operatore del centro di ascolto la presenza di casi problematici notati in classe o comunicati da studenti. I docenti devono concordare con l'operatore le modalità per accompagnare lo studente al colloquio. E' in ogni caso indispensabile la disponibilità dell'allievo ad accedere al colloquio.

- L'utente può accedere allo sportello previo appuntamento con l'operatore scelto.
- L'insegnante, interpellato da un ragazzo dell'istituto, indirizza lo studente ad un operatore del gruppo CIC per avere un colloquio.
  - ✓ I colloqui devono essere affidati ad un docente del gruppo CIC che non sia del consiglio di classe dello studente, oppure, ad un professionista esterno.
  - ✓ I docenti del gruppo CIC non sostengono colloqui con i propri studenti.
  - ✓ I colloqui che i singoli docenti offrono ai propri studenti sono qualificanti della attività docente, ma sono fatti a titolo personale e a titolo personale se ne risponde.
- Al primo colloquio seguirà una condivisione con il gruppo degli operatori del CIC, momento in cui il gruppo CIC prende in carico il caso.
- Tutti gli incontri hanno luogo in uno spazio specificato individuato dalla scuola, in modo da favorire la riservatezza e lo sviluppo della relazione (salvo la possibilità di prevedere spazi diversi quando l'operatore lo ritenga opportuno).
- La durata di ciascun incontro è in linea di massima di 60 minuti, necessari per instaurare un clima adeguato allo sviluppo della dimensione relazionale.
- Il coordinatore di classe è figura di riferimento per gli operatori del C.I.C, per condividere le problematiche emerse nei consigli di classe.
- Sarà cura dell'operatore del centro di ascolto avvisare i colleghi dell'incontro con lo studente che deve abbandonare l'aula per recarsi al colloquio.

### **3. Caratteristiche dell'Operatore CIC**

I colloqui sono condotti da docenti dell'Istituto con competenze nell'ascolto attivo e nella relazione d'aiuto attestate dalla frequenza, anche in itinere, di specifici percorsi di formazione, che accettano di impegnarsi in un processo di autoesame e autoconsapevolezza col gruppo di lavoro.

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

Nel corso del colloquio l'operatore si pone in una situazione di ascolto attivo, mettendo a proprio agio la persona che comunica un problema o un disagio o semplicemente condivide delle riflessioni all'interno di un clima di non giudizio. Attraverso le tecniche dell'ascolto attivo, l'operatore aiuterà la persona ad attivare le proprie risorse personali, affinché essa stessa riesca a diventare maggiormente consapevole delle ragioni del proprio disagio e, successivamente, a individuare le risposte più

adeguate ai propri bisogni. Il docente operatore non ha pertanto compiti di consulenza psicologica né tantomeno di terapia.

### **5. Le azioni successive al colloquio**

Gli operatori documentano la loro attività di ascolto attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione relativa ad ogni consulenza. L'insieme delle schede permette di avere dati puntuali riguardo al numero, alla tipologia degli utenti e alle tematiche affrontate. Tali dati vengono annualmente elaborati dal responsabile del servizio e resi noti al Collegio docenti in modo tale che tutti possano conoscere l'attività svolta ed avere l'opportunità di riflettere sul tipo di difficoltà che maggiormente vivono i nostri studenti.

Gli stessi dati saranno molto utili anche per una lettura dei bisogni degli studenti e per la progettazione di attività di prevenzione del disagio.

Gli operatori del centro di ascolto si riuniranno con cadenza concordata con il D.S. ma almeno mensile per analizzare i casi affrontati nel corso dei colloqui individuali e per confrontarsi riguardo le strategie più efficaci da adottare.

Agli incontri del gruppo di lavoro partecipa (secondo le disponibilità dell'ULSS) anche un operatore del Ser.D. dell'ULSS. N.°8 di Castelfranco V.to, con la funzione di supporto, consulenza e supervisione della attività.

In base alle esigenze e alle problematiche emerse nel corso dei colloqui, gli operatori del centro di ascolto possono:

- concludere l'intervento dopo uno o più colloqui, quando ritengono che l'utente abbia acquisito la consapevolezza e gli strumenti sufficienti per gestire da solo il proprio problema;
- indirizzare l'utente presso altri servizi presenti all'interno dell'istituto (orientamento, tutoring, ecc.);
- coinvolgere, se una persona è portatrice di grave problematicità personale, la Dirigenza, il Consiglio di classe, la famiglia (attraverso di essa il medico di famiglia se considerato opportuno), e se necessario dare indicazione di rivolgersi ad un operatore esterno (professionista titolato, es. psicologo od operatore ASL)

La responsabilità del docente si ferma là dove cessa il suo potere di intervento ed il responsabile primo del minore resta sempre la famiglia.

Gli operatori del centro di ascolto periodicamente incontreranno i coordinatori dei Consigli di classe con l'obiettivo di promuovere uno scambio ed un confronto in merito a quanto emerso dall'attività di ascolto e dalle iniziative di promozione del benessere che vengono effettuate nella scuola.

Sarà cura del docente coordinatore del gruppo produrre e conservare i verbali aggiornati alla riunione precedente e le schede di rilevazione compilate dagli operatori presso l'archivio dell'Istituto a disposizione dei soli operatori CIC e della Dirigenza.

Castelfranco Veneto , 10 ottobre 2018

Il D.S.

Maria Chiara Bazan