SPORTELLI DI ASCOLTO DEL DISAGIO

COLLEGIO DOCENTI - DELIBERA N. 7 DEL 28 OTTOBRE 2025
CONSIGLIO D'ISTITUTO - DELIBERA N. 129 DEL 18 NOVEMBRE 2025

1. CIC - Centro Informazione e Consulenza

Normativa di riferimento

DPR 106/1990. Il CIC è modulato sulle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale e della programmazione territoriale dell'offerta formativa (lotta alla dispersione scolastica).

"I Provveditorati agli studi (ora USP) di intesa con i Consigli di Istituto e con i servizi pubblici per l'assistenza socio sanitaria ai tossicodipendenti, istituiscono C.I.C. rivolti agli studenti all'interno delle scuole secondarie superiori."

A chi si rivolge

Il servizio è rivolto a studenti e studentesse, alle classi, alle famiglie, a tutto il personale della scuola.

Finalità del servizio

Garantire il benessere all'interno della scuola**.** Prevenire la dispersione e offrire consulenza pedagogica.

Obiettivi

Far acquisire agli alunni la capacità di elaborare scelte adeguate ai bisogni personali mediante colloqui individuali e/o di piccolo gruppo e/o interventi sulla classe.

Metodo

Progetti di attività informativa e di consulenza concordati con gli organi collegiali della scuola con i servizi pubblici ed ausiliari presenti nel territorio ed esperienze di attiva partecipazione.

Protocollo di accesso

Per l'accoglimento allo sportello è necessario che studenti e famiglie sottoscrivano il patto di corresponsabilità che considera il progetto CIC nel PTOF. L'accoglimento allo sportello può essere sollecitato anche da situazioni rilevate dalla Direzione della scuola e/o dal Coordinatore di Classe e/o dal genitore e/o dall'intero Consiglio di Classe. L'incontro è inserito in una agenda di appuntamenti.

Titoli richiesti agli operatori esperti

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT

Docenti con specifica formazione che offrono la disponibilità e che sono incaricati sulla base di criteri, quali: formazione specifica e documentata per il ruolo; esperienza pregressa nel ruolo.

Attività dell'operatore

Incontri individuali o di piccolo gruppo con alunni; incontri con genitori o docenti nel rispetto del protocollo di accesso (l'utente prende contatto con l'operatore di persona o tramite email dedicata). Gestione di specifici progetti strettamente collegati al servizio e deliberati dagli OO.CC.

Setting del colloquio

La scuola mette a disposizione uno spazio per fare in modo che il colloquio si svolga in un ambiente tranquillo e confortevole. 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 aiuterà l'utente a definire il problema, a rendersi consapevole dei comportamenti agiti e delle risorse che possiede per operare cambiamenti, prendere decisioni, mettere in atto soluzioni.

Informazioni riservate

Il docente operatore ha il compito di informare l'utenza che il colloquio avviene nel rispetto del trattamento dei dati previsto dal Regolamento EU 679/2016 e si svolge in modo colloquiale sulla base della volontà dell'utente. Il Dirigente e/o il Coordinatore di Classe, e/o il genitore e/o il Consiglio di Classe vengono informati solo in seguito al consenso dell'utente. Si rammenta che il docente è un funzionario del Ministero Istruzione e come tale ha doveri professionali e, a fronte di fatti rilevanti per gravità, deve darne notizia al Dirigente Scolastico. Resta ferma la riservatezza di tutte le comunicazioni di disagio che interessano l'utente senza cogenze di sicurezza.

Natura Amministrativa

Il CIC è un progetto inserito nel PTOF elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi definiti per le attività della scuola e di amministrazione dal Dirigente Scolastico, il Piano è approvato dal Consiglio di istituto (DPR.275/1999 art.3 c.4).

Vincoli

Lo sportello è rivolto a tutti i componenti la comunità scolastica del Palladio e risponde anche a proposte dei servizi territoriali se accolte dagli OO.CC.. Gli incontri sono svolti in anonimato e sotto segreto d'ufficio. Il docente operatore nel CIC non può prendere contatti direttamente con i servizi o con enti esterni previa autorizzazione del Dirigente scolastico. Eventuali segnalazioni debbono seguire le prassi previste di norma per l'amministrazione scolastica. Nessun colloquio deve essere registrato in alcun modo. L'operatore raccoglie appunti intellegibili solo a se stesso e a prova di *Data Breach.*

Responsabilità e aspetti legali

La scuola ha una responsabilità di progetto e il docente risponde del servizio che ha effettuato. Tutta l'attività del CIC è sempre sottoposta alla normativa nazionale. A mero titolo di esempio, seppur non esaustivo, le situazioni che richiedono un protocollo di soccorso (quando il minore manifesta una

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT

perdita di controllo importante assimilabile per es. ad attacco di panico, delirio, ecc.) si fa ricorso ai preposti e alle procedure di cui a D.Lgs 81/2008. Per i reati, invece, l'esercizio dei codici nazionali (disciplinare, civile, penale ecc.) è in capo al responsabile legale della scuola.
Resta fermo che l'operatore, come il docente di classe e come tutto il personale in servizio nella scuola, è un adulto e come tale deve attenersi alle norme di tutela del minore che ha in carico.

Orario

Per le attività dello Sportello CIC sono individuate alcune giornate nella settimana. L'orario è deciso annualmente con i docenti operatori CIC. Sono consentite tre occasioni di incontro nelle ore della mattina, purché non ricadenti in ore della stessa disciplina. Di norma non si debbono superare le sei ore di assenza annuale dalle lezioni didattiche curricolari. Gli incontri sono previsti per tutti gli utenti in orario scolastico.

Monitoraggio

Due volte l'anno il referente operatore CIC incontrerà la Direzione per riferire sull'andamento del Progetto.

Valutazione del progetto

Come tutti i progetti PTOF la relazione finale, corredata dai dati statistici relativi a utenza raggiunta (studenti, famiglie, ATA, docenti..), ore erogate, tipologia di richieste,… è condivisa in Collegio docenti. Ciò permetterà di migliorare e/o implementare il servizio.

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT

2. **Consulenza con uno Psicologo dell'età evolutiva (protocollo CNOP)**

Normativa di riferimento

Decreto MI n. 87 del 6 agosto 2020. Protocollo intesa MI CNOP del 9 ottobre 2020

A chi si rivolge

Il servizio è rivolto a studenti e studentesse, a familiari degli studenti, a tutto il personale della scuola.

Finalità del servizio

- Avviare un sistema di assistenza e supporto psicologico per assistere e/o prevenire l'insorgere di forme di disagio e/o malessere psico-fisico tra gli studenti delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado, come definito dal protocollo di intesa tra il Ministero dell'Istruzione e il Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi.
- Fornire un supporto psicologico rivolto al personale scolastico, agli studenti e alle famiglie anche per rispondere ai traumi e ai disagi derivati dall'emergenza COVID-19;

Gli obiettivi e le finalità di cui sopra dovranno essere realizzati mediante l'intervento di un professionista psicologo all'uopo selezionato; il Servizio rappresenta una misura di prevenzione precauzionale indispensabile per una corretta gestione dell'anno scolastico.

Obiettivi

Promuovere un sostegno psicologico per fronteggiare situazioni di insicurezza, stress, ansia dovuta ad eccessiva responsabilità, timore di contagio, rientro al lavoro in "presenza", difficoltà di concentrazione, situazione di isolamento vissuta….

Metodo

Indicato nel protocollo MI-CNOP

· servizio di supporto psicologico su specifico protocollo, coordinato dagli Ordini degli Psicologi regionali
· spazi di condivisione tra Scuola e Famiglia

Natura Amministrativa

Contratto con esperto esterno con laurea specifica, reclutamento tramite bando in base al regolamento contabilità.

Titolo richiesto all'operatore esperto

Laurea in Psicologia, abilitazione alla professione, eventuali titoli post laurea e specifica esperienza nel ruolo, come previsto dal Protocollo del 6/8/2020

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT

Attività dell'operatore

Specifici colloqui effettuati in presenza o a distanza, nel rispetto delle autorizzazioni previste. Supporto psicologico di sportello ascolto. Supporto alle attività del personale scolastico nella applicazione di metodologie DDI e nella gestione degli alunni con Bisogni educativi speciali per i quali non sono previsti insegnanti specializzati di sostegno.

Setting del colloquio

La scuola mette a disposizione uno spazio per fare in modo che il colloquio si svolga in un ambiente tranquillo e confortevole. Il colloquio avviene nel rispetto dell'anonimato e questo costituisce parte integrante del servizio e della relativa informativa a norma. Il colloquio è condotto dallo psicologo secondo protocolli professionali come forniti dal CNOP e nel rispetto delle norme della scuola per lo specifico ambito. Quanto in questa scheda esposto corrisponde ad informativa.

Protocollo di accesso

La sottoscrizione del patto di corresponsabilità educativa contempla che le famiglie abbiano accettato il nostro PTOF che al suo interno comprende progetti speciali come i Centri Ascolto. L'appuntamento è preso direttamente con l'esperto tramite email dedicata e pubblicizzata in locandine esposte sulle pareti della scuola e nel sito istituzionale. L'apertura o chiusura dell'aula dedicata è concordata dallo psicologo con l'ufficio didattica.

Vincoli

Lo sportello offre solo consulenza non didattica. Lo sportello è aperto a personale della scuola e genitori e studenti. Gli incontri sono svolti in anonimato e sotto segreto d'ufficio. L'esperto incaricato deve attenersi alle misure indicate nella nota n. 1746 del 26 ottobre 2020, DGRUF Prot. 23072 del 30/09/2020, Protocollo intesa MI CNOP 9 ottobre 2020.

Responsabilità

La scuola ha la responsabilità amministrativa. L'esperto ha la responsabilità del servizio fornito in libera professione.

Orario

Il servizio psicologico sarà fornito in anonimato (sottoposto a codice professionale dell'albo). Gli incontri con gli studenti debbono preferibilmente svolgersi in orario extrascolastico.

Monitoraggio e controllo

Lo psicologo è sottoposto agli obblighi contrattuali. Il Dirigente riferisce in termini generali al Consiglio di Istituto

ASPETTI LEGALI

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT

Ogni attività esercitata all'interno di una PA ha la prerogativa del rapporto tra ente pubblico e privato. L'esercizio del professionista nelle attività di supporto psicologico scolastico non deve recare danno alla scuola in alcun modo. L'esercizio della funzione viene svolto secondo regolamento interno della scuola e sotto l'egida dell'ordine professionale degli psicologi. Il Foro competente in caso di contenzioso è quello di Treviso.

Il presente Regolamento è stato approvato dal Consiglio di Istituto il 18 novembre 2025 con delibera n. 129.

IIS Palladio | Via Tronconi, 22 – 31100 TREVISO | Telefono: +39 0422 430310, +39 0422 430740
www.palladio-tv.edu.it | cod. mecc.: TVIS019001 C.F. 80011740265
e-mail: tvis019001@istruzione.it, pec.: tvis019001@pec.istruzione.it | Codice univoco ufficio: | UFPFZT