
REGOLAMENTO SPORTELLO D'ASCOLTO

Delibera del Consiglio di Istituto del 23 giugno 2025

FONTI NORMATIVE

- Legge 184/83 e ss.mm.ii;
- Art. 106 del T.U. 309/90;
- Legge 162/90;
- Legge 170/10;
- Legge 496/94;
- DL 370/94;
- DPR 597/96;
- DCPM 535/99;
- Circolari del Ministero della Pubblica Istruzione (n. 66 del 14/03/91, n. 47 del 20/02/92, n. 362 del 22/12/92, n. 120 del 09/04/94, n. 257 del 09/08/1994, n. 45 dell'08/02/1995 e n. 325 dell'11/10/1995);
- n. 660 del 23/09/96, n. 463 del 26/11/98);
- Nota Ministeriale n. 29072 del 30/09/2020;
- Circolare Ministeriale 15 Aprile 2000, numero 43;
- Regolamento UE 2016/679, D.Lgs. 193/2003 così come integrato dal D.Lgs. 101/18 e ss.mm.ii.

Premessa

Le attività di supporto psicologico concernono varie attività specialistiche finalizzate a realizzare un percorso non terapeutico, per trovare soluzioni a una crisi personale o un disagio temporaneo in un determinato contesto, come ad esempio quello scolastico.

Lo Sportello Ascolto è un servizio che la scuola offre per realizzare attività di prevenzione, informazione, sostegno, consulenza e orientamento in itinere che si concretizza con i seguenti servizi:

- Sportello di ascolto individuale.
- Servizi di osservazione in classe
- Servizi di orientamento
- Incontri di formazione a tema.

A chi è rivolto il servizio?

- A tutti gli alunni che incontrano delle difficoltà nello studio o nelle relazioni scolastiche o familiari o che ritengono di non aver fatto la scelta didattica corretta o che incontrano delle difficoltà nell'apprendimento tali da voler riconsiderare il proprio percorso formativo;
- Ai nuovi iscritti, anche provenienti da altre scuole, per agevolarne l'inserimento e superare eventuali difficoltà non precedentemente affrontate;
- Agli alunni che stanno terminando il percorso scolastico, per avere un consiglio su come proseguire gli studi;
- Ai docenti che devono affrontare problematiche collegate al proprio ruolo all'interno della scuola;

- Ai genitori per fornire un sostegno e per rispondere a traumi e disagi derivanti da situazioni in cui sono coinvolti i propri figli;

Quali sono gli obiettivi del servizio?

- Prevenire il disagio e promuovere una migliore qualità della vita attraverso il confronto e l'attenzione alla persona all'interno della scuola;
- Contenere e prevenire l'abbandono e la dispersione scolastica;
- Accogliere e sostenere gli alunni in difficoltà favorendone l'inclusione, la crescita e l'affermazione di sé;
- Favorire un clima solidale nell'istituto, di reciproco supporto e fiducia tra le varie componenti;
- Promuovere la valorizzazione delle competenze individuali;
- Favorire la relazione fra i docenti, i genitori ed i ragazzi.

Art. 1 Finalità

Il servizio è finalizzato a fornire un supporto di fronte a situazioni di disagio, prima che queste interferiscano con i processi di crescita dell'individuo, svolgendo eventualmente una funzione di consulenza ed indirizzo nelle situazioni che richiedono una presa in carico in strutture specializzate. Il servizio si raccorda con gli obiettivi educativi contestualizzati nel PTOF. In particolare:

- intercettare, favorendo la comunicazione, le situazioni di disagio
- creare le condizioni per un primo contatto con gli operatori
- individuare le modalità più idonee di supporto educativo
- prevenire e decodificare le difficoltà e l'esclusione
- ridurre la dispersione scolastica
- favorire l'inclusione
- gestire i processi comunicativi e le dinamiche di gruppo
- prevenire e informare sui rischi connessi all'uso di sostanze stupefacenti e alcol
- prevenire e informare sui rischi connessi al bullismo e cyberbullismo
- educare alla gestione delle emozioni.

Art. 2 Operatori

Gli operatori possono distinguersi in due gruppi:

1. Docenti non iscritti all'albo degli psicologi italiani, o altro albo che preveda il segreto professionale oltre eventualmente ad uno specifico codice deontologico. Docenti presenti nell'organico con formazione umanistica: materie psico-pedagogiche, scienze della formazione, antropologia...
2. Consulenti esterni (liberi professionisti, società o cooperative di servizi, ecc.) ed interni (docenti) iscritti all'albo degli psicologi italiani e soggetti al rispettivo codice deontologico. In quest'ultimo caso, vista la specificità del servizio e le competenze particolari che risultano necessarie per il suo corretto svolgimento, il ruolo di psicologo risulta prevalente rispetto a quello di docente. I docenti, di cui al punto 1, solo se risulteranno disponibili ad una preventiva specialistica formazione o che sono in possesso di specifiche competenze curriculari, coerenti con le finalità e le prerogative del servizio, possono, previa valutazione e autorizzazione del Coordinatore Didattico, ed in responsabilità esclusiva di quest'ultimo, svolgere il servizio oggetto del presente Regolamento.

I Licei Pascal individuano l'operatore all'interno dell'organico, secondo le indicazioni del punto 1.

Art. 3 Accesso al servizio

La Dirigente Scolastica è la responsabile del servizio.

L'attivazione del servizio prevede le seguenti azioni:

- Consegna alla Scuola del progetto, elaborato dall'operatore, contenente la motivazione delle attività, le finalità, gli obiettivi e modalità di realizzazione.
- Convalida del progetto da parte del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto;
- Presentazione del progetto alle famiglie in cui si forniscono tutte le indicazioni necessarie per la corretta fruizione del servizio;
- Raccolta preventiva delle adesioni degli interessati, ove previsto.

La scuola metterà a disposizione spazi adeguati alle attività, dove sia garantita la riservatezza e dove gli interessati si sentano liberi di parlare e confrontarsi, sia a livello individuale che di gruppo.

Il servizio è attivo solo il pomeriggio dalle ore 14.00 alle 16.00 per non interrompere la didattica nelle ore di lezione curriculare e per garantire maggiore privacy all'utenza.

Art. 4 Modalità operative generali

Durante il servizio non si potrà mai fare terapia, ma *counseling*.

Il *counseling* è un intervento non terapeutico, che come obiettivo ha il raggiungimento della salute e del benessere dell'individuo.

La psicoterapia invece è un intervento di tipo terapeutico ed ha come obiettivo la guarigione attraverso un processo globale di crescita e di cura.

Qualora l'interessato abbia bisogno di un intervento terapeutico o comunque di *counseling* più continuativo, intensivo o specifico rispetto a quello offerto dall'Istituto, dovrà essere indirizzato ai Servizi Territoriali competenti, o dovrà rivolgersi ad un proprio consulente privato, che non potrà essere uno degli operatori addetti al servizio scolastico, onde evitare eventuali conflitti di interesse che tale situazione potrebbe comportare a carico delle parti coinvolte.

Art. 5 Indicazioni particolari

Sportello Ascolto

Nel caso del servizio di sportello ascolto:

- ciascun colloquio avrà la durata di 30/40 minuti circa;
- i colloqui possono avere luogo solo e unicamente al pomeriggio negli orari stabiliti nell'Art. 3
- il contenuto del colloquio è strettamente confidenziale e tutelato dalla normativa sulla Privacy, indipendentemente da come viene erogato il servizio (vedasi art. 2 del presente Regolamento);
- L'utente che ha dato la propria adesione al servizio e desidera usufruirne, deve fare richiesta a mezzo mail alla segreteria: coordinamento@liceopascal.it. Il personale addetto avrà cura di informare l'operatore del servizio e la Vice Coordinatore Didattico.

Nessuna informazione acquisita durante il servizio potrà essere comunicata o divulgata a terzi, incluso l'Istituto, il personale e gli utenti, senza la preventiva acquisizione di un unico specifico ulteriore consenso da parte dell'interessato.

Qualora si ravvisino necessità di relazionare gli esercenti la responsabilità genitoriale, nel caso di fruizione del servizio da parte di un minore, è opportuno, per l'operatore, valutare, su sua esplicita ed esclusiva responsabilità, se riferire o meno al genitore le informazioni acquisite senza il consenso esplicito del diretto interessato, valutando attentamente se tali informazioni tutelano la salute e il benessere del minore. In altri casi invece può risultare necessario coinvolgere i genitori, ma è importante anche non rompere il rapporto di fiducia con il minore e il suo diritto alla riservatezza. In questi casi si può concordare insieme al minore stesso la modalità di contatto con i suoi genitori e i contenuti della comunicazione.