

Regolamentazione del Servizio di Ascolto

1.

Il *Centro di Ascolto* è un servizio che offre agli studenti uno *spazio per aprirsi ed esprimere il proprio disorientamento rispetto a problematiche di forte risonanza emotivo-affettiva connesse alla vita scolastica ed extrascolastica*. Per le medesime, gli operatori potranno valutare l'opportunità di incontrarne i genitori. Il Centro si propone, inoltre, la raccolta di elementi utili al fine di *migliorare la didattica e l'organizzazione scolastica per la prevenzione del disagio e dell'insuccesso e per promuovere la creazione di un linguaggio comune e di quadri interpretativi condivisi*. In questo anno scolastico funziona in sinergia con le risorse fornite da un progetto dell'ASL Roma D, promosso dalla Provincia, mirato alla prevenzione del disagio adolescenziale e dell'eventuale dispersione scolastica.

Le regole di seguito riportate sono vincolanti per tutti gli operatori del Centro di Ascolto.

2.

Il servizio prestato è di *“ascolto non psicologico”*. Esso, pertanto, viene effettuato da insegnanti le cui competenze non specialistiche e non titolate, fanno riferimento alla loro conoscenza delle problematiche giovanili inerenti il mondo della scuola; alla personale sensibilità per le stesse, nonché alla personale disponibilità ad ascoltare e ad aiutare i giovani a confrontarsi con il disagio e ad affrontarlo. L'operatore avrà cura inoltre di evidenziare la *“normalità routinaria”* di questa attività per facilitare l'emergere del disagio, sottraendolo all'area *“psicopatologica”*

3.

L'insegnante è consapevole della responsabilità sociale derivante dal fatto che, nell'esercizio dell'ascolto, può intervenire significativamente nella vita degli altri, pertanto dovrà prestare particolare attenzione ai fattori personali e alla complessità della situazione, al fine di *non usare in modo inappropriato la sua influenza e di non favorire eventuali situazioni di dipendenza dei destinatari del suo servizio*. *E' parte integrante del servizio di ascolto la partecipazione degli operatori agli incontri di autoverifica, confronto e condivisione del proprio operato realizzati dal team a scadenza periodica e con la presenza, ove possibile, dell'operatore dell'ASL Roma D.*

4.

Nell'esercizio dell'ascolto, l'insegnante rispetta *la dignità, il diritto alla riservatezza, il diritto all'autodeterminazione ed all'autonomia* di coloro che si avvalgono del servizio; ne rispetta *opinioni e credenze*, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, genere e/o orientamento sessuale, disabilità.

In caso di insorgenza di conflitti di interesse tra l'utente e colui che ha richiesto l'attivazione dell'ascolto, se diverso dall'utente stesso, o tra l'utente e l'Istituzione medesima presso cui opera l'insegnante, *l'operatore tutela prioritariamente il destinatario dell'intervento.*

5.

L'insegnante riconosce i limiti della propria competenza e, nei casi in cui il soggetto ascoltato presenti delle problematiche psicologiche per le quali ritiene di non poter essere di aiuto,

l'insegnante consiglierà al soggetto di rivolgersi alle strutture specialistiche esistenti sul territorio e indicherà le stesse o chiederà il permesso al soggetto per inoltrare, attraverso la coordinatrice del Centro di Ascolto, la richiesta alle strutture competenti

6.

L'insegnante è strettamente *tenuto alla riservatezza*. Pertanto non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo intervento di ascolto, custodisce eventuali appunti scritti o registrazioni di qualsiasi genere, non fornisce informazioni circa l'attività di ascolto effettuata o programmata, a meno che non ricorrano le ipotesi previste dagli articoli seguenti.

7.

L'operatore del Centro di Ascolto si astiene dal rendere testimonianza su fatti di cui è venuto a conoscenza in ragione del suo intervento.

L'operatore del Centro di Ascolto può derogare all'obbligo di mantenere la riservatezza, anche in caso di testimonianza, esclusivamente in presenza di *valido e dimostrabile consenso* del destinatario del servizio. Valuta, comunque, l'opportunità di fare uso di tale consenso, considerando *preminente la tutela psicologica dello stesso*.

8.

Nel caso di obbligo di denuncia con soggetti minorenni, l'operatore valuterà l'opportunità di convocare direttamente e/o attraverso il D.S., e/o attraverso la coordinatrice, le strutture preposte e/o i genitori. *In ogni caso limita allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in ragione del suo intervento, ai fini della tutela psicologica del soggetto*. Negli altri casi, valuta con attenzione la necessità di derogare totalmente o parzialmente alla propria doverosa riservatezza, qualora si prospettino gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica del soggetto e/o di terzi. È tenuto, altresì, ad impegnare, quando necessario, i componenti del gruppo al rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza.

9.

L'operatore del Centro di Ascolto, nel caso di intervento su o attraverso gruppi, è tenuto ad *informare, nella fase iniziale, circa le regole che governano tale intervento*.

10.

Nel caso di collaborazione con altri soggetti parimenti tenuti alla riservatezza, l'operatore può *condividere soltanto le informazioni strettamente necessarie* in relazione al tipo di collaborazione.

11.

Quando l'operatore del Centro di Ascolto acconsente a svolgere il servizio di ascolto su richiesta di una persona diversa dal destinatario dell'intervento, *è tenuto a chiarire con le parti la natura e le finalità dell'intervento*.

12.

L'operatore che, mentre ricopre il suo ruolo di insegnante in classe, rileva segni di evidente disagio di un alunno, valuterà l'opportunità di invitarlo a rivolgersi al Centro di Ascolto tenendo presente che: a) L'invito va effettuato in privato e non in presenza della classe; b) L'invito deve limitarsi a stimolare la richiesta d'aiuto e non essere finalizzato a convincere l'alunno ad usufruire del servizio; c) Va ricordato all'alunno che nel Centro di ascolto operano altri insegnanti e che, per l'efficacia del servizio, *è importante che la scelta dell'operatore da parte della persona che ne usufruisce sia libera.*

13.

Nel caso in cui il soggetto *scelga il proprio insegnante come operatore*, questi dovrà *spogliarsi del ruolo valutativo di insegnante e indossare quello di operatore*; qualora, nel fare ciò, per ragioni diverse, si incontrino difficoltà, valuterà l'opportunità di invitare l'alunno a rivolgersi ad un altro operatore, chiarendo e motivando l'invito, curando di evitare al soggetto la sensazione di rifiuto. Se accetta la richiesta, *dovrà chiarire con particolare cura le regole che governano i ruoli assunti nel differente contesto.*

14.

L'operatore del Centro di Ascolto si impegna a salvaguardare la propria professionalità docente *evitando qualunque interferenza del suo servizio nell'attività didattica e, soprattutto, valutativa*, dovuta alla conoscenza di una particolare difficoltà dello studente. Nel caso venga a conoscenza di una particolare situazione di disagio che possa compromettere gravemente il rendimento scolastico dello studente *valuterà l'opportunità di informare il Consiglio di classe con il consenso dell'interessato, eventualmente previa consultazione preliminare del team degli operatori, al fine di evitare la strumentalizzazione del disagio da parte dello studente o di terzi.*