



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL VENETO

**DIREZIONE GENERALE**

Riva de Biasio – S. Croce 1299 – 30135 VENEZIA

**Ufficio XI – Ufficio scolastico di Treviso**

Via Cal di Breda 116 – 31100 Treviso – tel. 04224297 fax0422421468

Pec:usp@postacert.istruzione.it – e-mail [ufficio11.treviso@istruzione.it](mailto:ufficio11.treviso@istruzione.it)

**Interventi Educativi**

Via Franchini, 1 – Lancenigo di Villorba [interventieducativi@istruzioneetreviso.it](mailto:interventieducativi@istruzioneetreviso.it)

***Monitoraggio relativo al funzionamento dei  
Centri di Informazione e Consulenza (CIC)  
negli Istituti Secondari di II grado  
della provincia di Treviso***

***Anno Scolastico 2010/2011***

*Report a cura di Vanna Sandre  
Ufficio XI di Treviso – U.O. n. 7 Interventi Educativi*

**REPORT: MONITORAGGIO SUL FUNZIONAMENTO DEI CENTRI DI  
INFORMAZIONE E CONSULENZA (CIC) NEGLI ISTITUTI SECONDARI DI II  
GRADO DELLA PROVINCIA DI TREVISO – A.S. 2010/11**

Aspetti indagati

ASPETTI INDAGATI .....	1
GLI ISTITUTI .....	1
I DOCENTI .....	1
IL SERVIZIO CIC: ASPETTI GESTIONALI E ORGANIZZATIVI.....	1
<i>Chi accede al CIC – la frequenza e l’utenza</i> .....	2
IL LAVORO DEI DOCENTI AL CIC.....	4
<i>I dati relativi alle ore di colloquio erogate dai docenti</i> .....	4
<i>Le ore di attività in classe</i> .....	4
<i>Le ore di coordinamento</i> .....	4
COLLABORAZIONI ESTERNE.....	5
GLI OPERATORI ESTERNI: OPERATORI DELLE ULSS, PSICOLOGI CON CONTRATTO DI PRESTAZIONE D’OPERA ...	6
I PROBLEMI SEGNALATI NEI COLLOQUI .....	7

## **Aspetti indagati**

In questo documento si riportano i dati acquisiti tramite l'apposita scheda di monitoraggio del servizio, compilata dai referenti CIC degli Istituti Superiori di II grado della provincia di Treviso.

La scheda riepilogativa di monitoraggio permette di acquisire i dati quantitativi relativi alla presenza del servizio, al n° di docenti e di operatori ULSS impegnati o di altro personale esterno alla scuola, alle modalità organizzative e gestionali del servizio quali, le ore erogate, le attività svolte, l'utenza prevalente e le situazioni di disagio emerse dal colloquio.

I dati riportati nel presente report si riferiscono all'a.s. 2010/11.

## **Gli Istituti**

Hanno risposto al monitoraggio 35 Istituti statali su 53 di cui 4 Istituti Paritari. Nella tabella si riportano le tipologie d'indirizzo degli istituti e il n° di studenti frequentanti i vari indirizzi.

	<b><i>I.S.S. Statali</i></b>	<b><i>I.S.S. Paritari</i></b>
Istituti Professionali	7	
Istituti d'Istruzione Superiore	11	
Istituti Tecnici	7	
Licei	6	4

<b><i>Istituti Professionali</i></b>	<b><i>ISISS</i></b>	<b><i>Istituti Tecnici</i></b>	<b><i>Licei</i></b>	<b><i>Paritarie</i></b>
IPSSAR Beltrame	ISISS Nightingale	ITCG Sansovino	Lic. Giorgione	Ist Madonna del G
IPSIA Pittoni	ISISS Da Collo	ITIS Galilei	Lic Marconi	Coll. G. d'Arco
IPSIA Galilei	ISISS Verdi	ITIS Einaudi	Ist Duca degli A.	Lic Immacolata
IPSCPT Rosselli	ISISS Sartor	ITIS Planck	Liceo Artistico	Coll. D Alighieri
IPSSAR Maffioli	ISA Munari	ITC Riccati Luzzatti	Liceo Canova	
IPSSAR Alberini	IIS Città Vittoria	ITT Mazzotti	Liceo Flaminio	
IPSIA Giorgi	ISISS Casagrande	ITCG Martini		
	ISISS Fanno			
	ISISS Cerletti			
	ISISS Besta			
	ISIS Obici			

## **I docenti**

In Provincia di Treviso, 186 docenti dichiarano di prestare servizio presso i CIC nelle rispettive scuole di cui 34 sono docenti referenti e 152 lavorano all'interno del CIC con compiti operativi diversi. Dei 33 docenti referenti, 17 hanno la funzione strumentale quasi esclusivamente all'interno dell'Area 3 - "Interventi agli studenti" e 16 sono contestualmente anche referenti per le attività di "Educazione alla salute".

## **Il servizio CIC: aspetti gestionali e organizzativi**

### **Servizio sportello – Modalità di accesso**

Esistono diverse modalità per poter accedere al servizio CIC:

1. vengono fissati degli orari d'apertura dall'istituzione scolastica con la presenza di un docente
2. previo appuntamento con un docente;

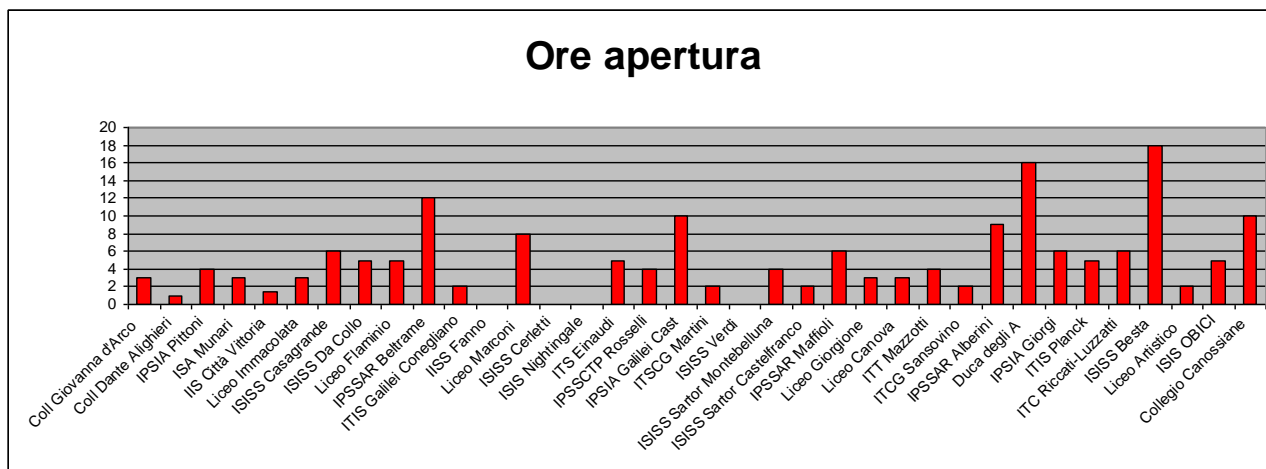
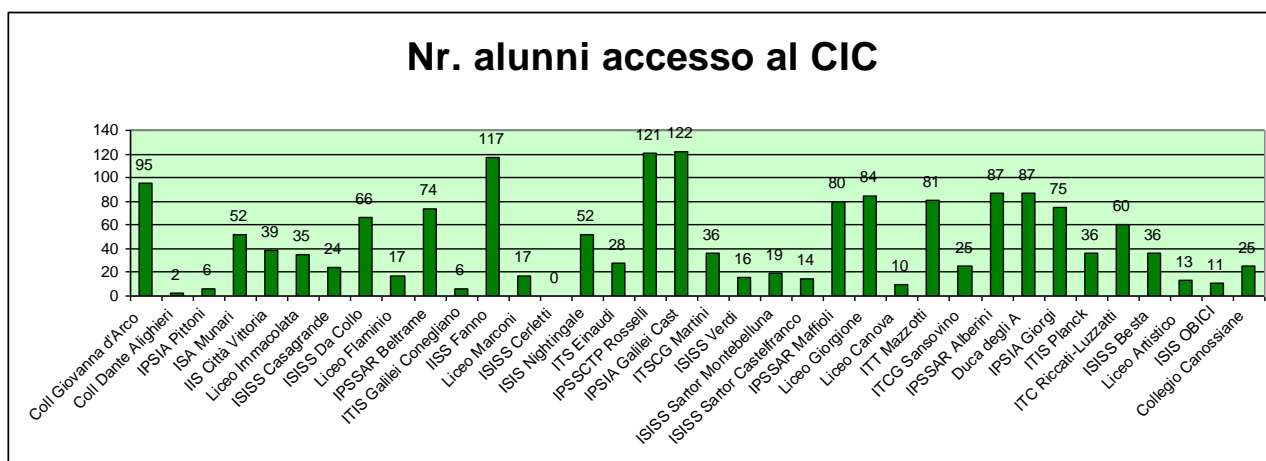


Figura 1 - Ore di apertura sportello CIC

### Chi accede al CIC - La frequenza e l'utenza

La scheda di rilevazione richiedeva di distinguere tra utenti che accedono genericamente al CIC e utenti che richiedono un colloquio. Era opportuno, infatti, distinguere tra le funzioni di aggregazione o di informazione e le azioni di consulenza su problemi specifici.

Le richieste sono in stretta relazione con il modello di CIC che la singola scuola si è data: ci sono dei CIC che funzionano prevalentemente come sportello di consulenza, altri come risposta a situazioni di disagio, eventi critici, altri come spazio aperto frequentato dai ragazzi in cui le azioni di consulenza sono possibili, ma non necessarie.



Le azioni di "ascolto" e consulenza proprie dei CIC possono avere utenza diversa (studenti, genitori, docenti, altri utenti) ed essere svolte dai docenti o da altri operatori (liberi professionisti o personale dell'ULSS che agisce in convenzione con le scuole).

La presente rilevazione indica i dati forniti dalle scuole; la lettura di questi dati impone, però, alcune avvertenze:

- ⇒ in alcuni casi i dati dell'accesso si sovrappongono al n° degli studenti che hanno chiesto colloquio e pertanto non è chiaramente evidente se le scuole abbiano nettamente differenziato le due situazioni ;

⇒ in alcuni istituti è prassi consolidata che i colloqui siano svolti soltanto da personale dell'ULSS o psicologi e gli insegnanti si riservano solo un'azione di filtro della richiesta e di "accompagnamento";

Il totale gli utenti che hanno avuto un colloquio con i docenti CIC sono 1965 con una distribuzione tra tipologie d'istituto così delineata:

<b>utenza</b>	<b>I.P.S.S.</b>	<b>I.S.I.S.S.</b>	<b>Istituti Tecnici</b>	<b>Licei</b>	<b>totale</b>
studenti	565	473	257	385	1631
genitori	103	41	73	49	261
altri utenti	45	12	11	15	83

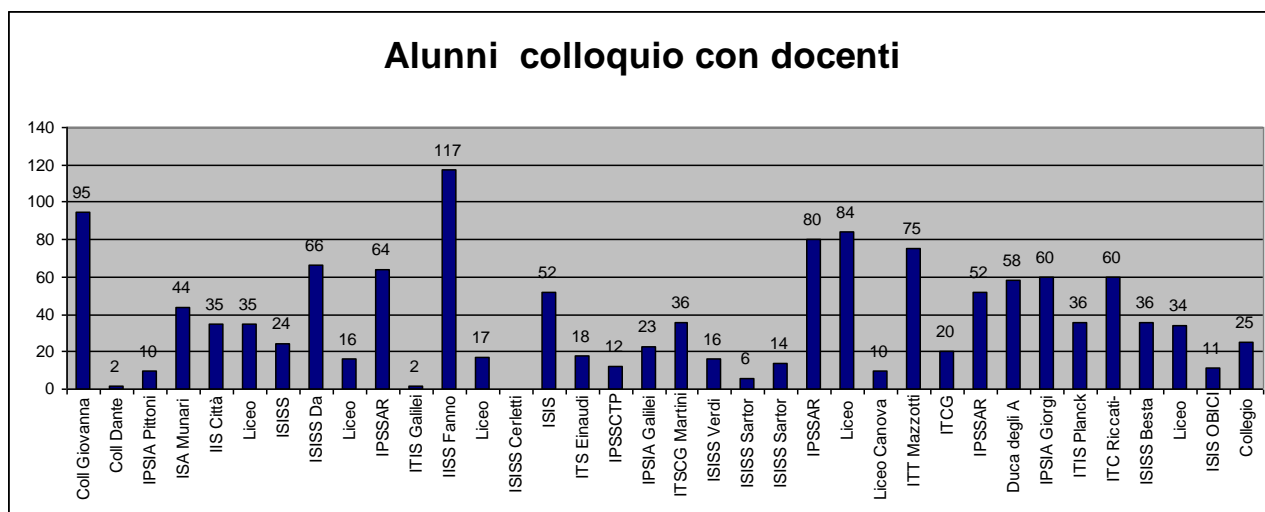


Figura n. 3 – Nr. alunni che hanno richiesto un colloquio ai docenti CIC

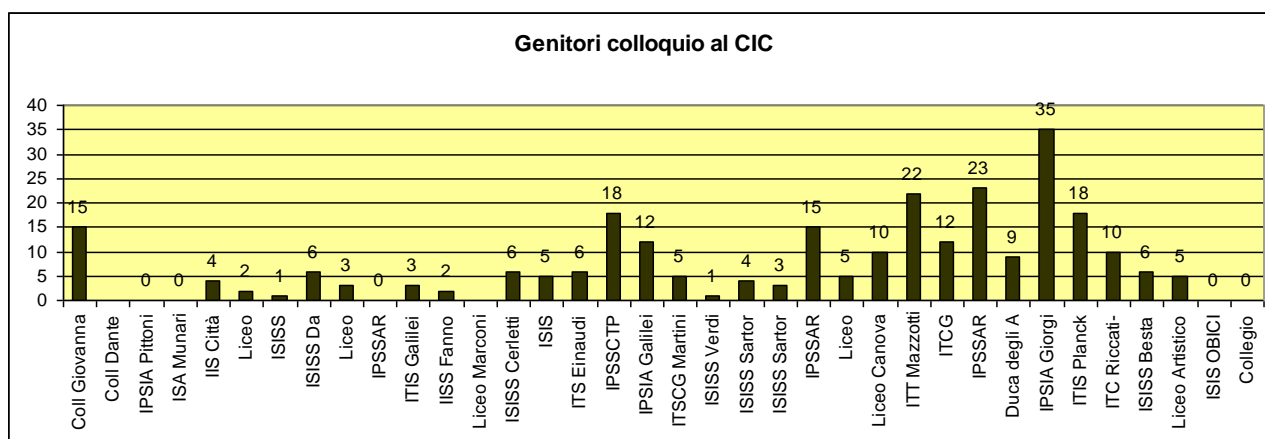


Figura n. 4 – Nr. genitori che hanno richiesto un colloquio ai docenti CIC

## Il lavoro dei docenti al CIC

### Ore di colloquio gestite dai docenti

Sono state erogate complessivamente 1347 ore di colloquio da parte dei docenti del CIC.

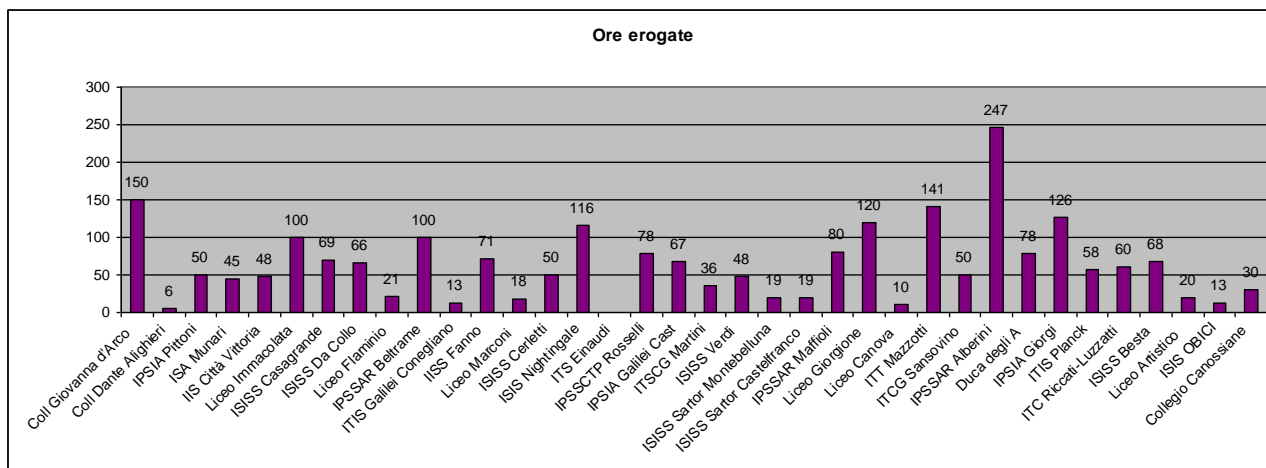


Figura n. 5 – Nr. ore di colloquio gestite dai docenti della scuola nel corso dell'anno

### Le ore di attività in classe

In alcuni Istituti, viste le situazioni problematiche, è stato necessario intervenire all'interno della classe o a gruppi numerosi di studenti; gli interventi sono stati effettuati da docenti dell'Istituto e in alcuni casi da Operatori delle AULSS.

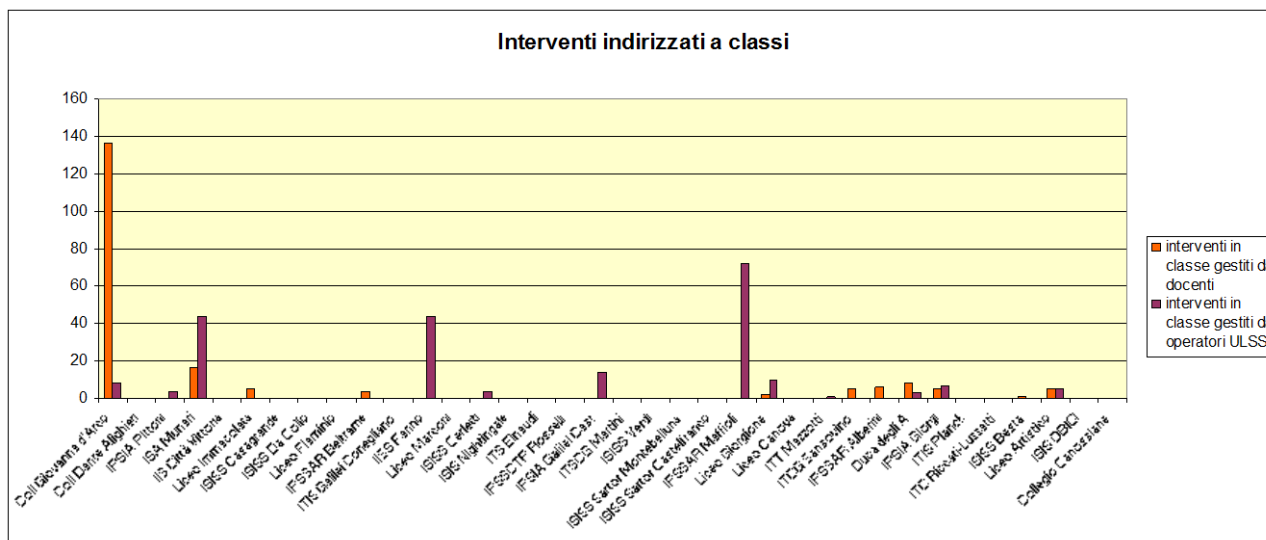
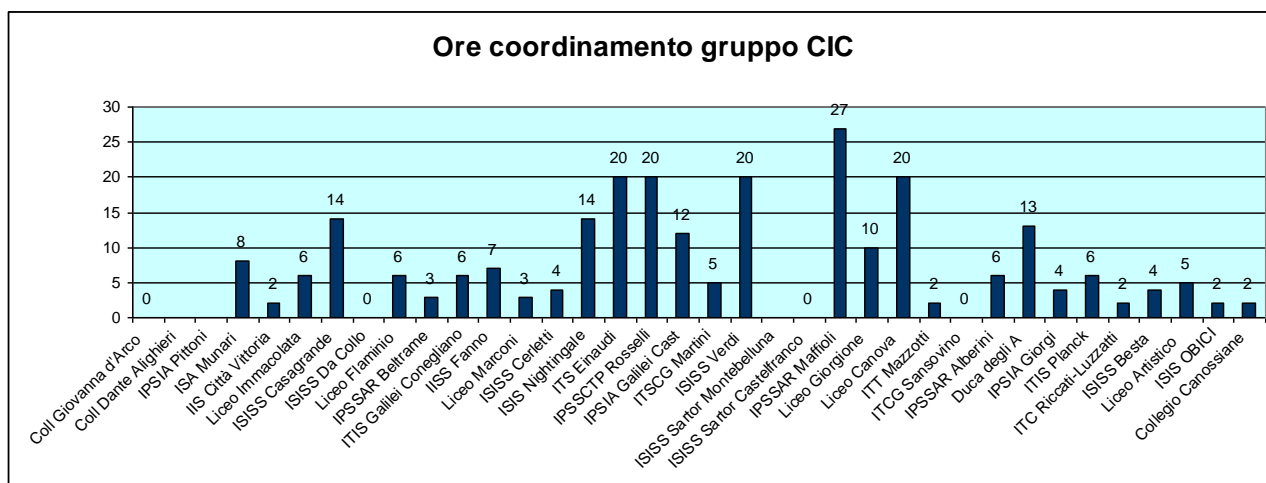


Figura n. 6 – Nr. ore per interventi indirizzati a classi o a gruppi numerosi di studenti, gestiti direttamente da docenti del CIC o da operatori dell'ULSS, oppure da liberi professionisti

### Le ore di coordinamento

Il monitoraggio prevedeva la segnalazione delle ore totali di coordinamento effettuate dal gruppo di lavoro della commissione CIC.



**Figura n. 7 – ore di incontro del gruppo nel corso dell'anno**

### **Collaborazioni esterne**

All'interno delle Istituzioni Scolastiche, in parallelo al CIC, esistono altri servizi che si occupano di situazioni di disagio con obiettivi e metodologie d'intervento diverse come gli sportelli scolastici con la funzione di intervenire sulle difficoltà d'apprendimento degli allievi oppure gli sportelli d'orientamento che forniscono indicazioni e strumenti per le scelte scolastiche.

Sono presenti altri interventi mirati ad aiutare gli studenti: il gruppo sportivo, il gruppo musicale, il gruppo teatrale, la redazione del giornalino, ecc.; occasioni d'aggregazione con obiettivi specifici che diventano occasioni di confronto e di sostegno tra pari e adulti.

L'invio ad altri servizi interni si rende necessario quando il ragazzo porta all'attenzione degli operatori problemi che alludono a difficoltà nell'area dell'orientamento, del metodo di studio, dell'apprendimento, ecc. Si tratta di un insieme di interventi che richiedono competenze di tipo psico-pedagogico e didattico.

N° allievi inviati a servizi interni	
tipologia	Totale
IP	108
IS	38
IT	43
Lic	16
<b>Totale complessivo</b>	<b>205</b>

Nel momento in cui sussiste una situazione problematica in quanto particolarmente difficile o necessita di un intervento specialistico, i docenti CIC o l'operatore ULSS, in accordo con lo studente, inviano o "accompagnano" lo studente presso un servizio dell'ULSS di riferimento.

N° allievi inviati a servizi esterni	
tipologia	Totale
IP	27
IS	11
IT	14
Lic	18
<b>Totale complessivo</b>	<b>70</b>

### ***Gli operatori esterni: operatori delle AULSS, psicologi con contratto di prestazione d'opera***

Complessivamente su 35 scuole che hanno risposto al monitoraggio, 17 scuole hanno un operatore inviato dall'Ulss di riferimento, in base a quanto stabilito dalla Convenzione Scuola Ulss per l'applicazione del DPR n. 309 del 9 ottobre 1990 e 8 scuole hanno optato per la scelta dello psicologo con contratto libero professionale.

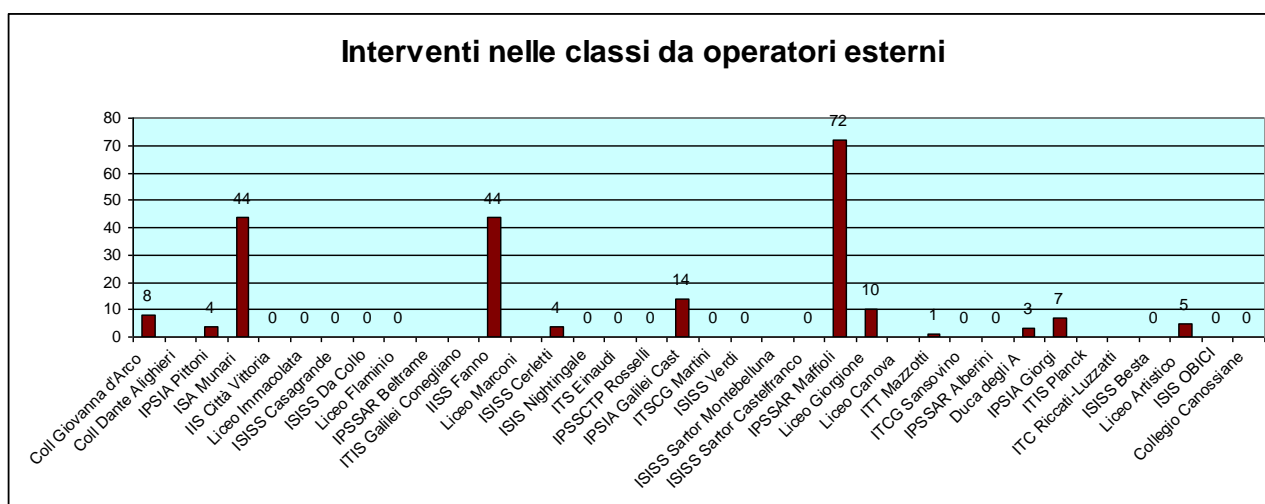
N° di op. ULSS per tipologia d'Istituto	
tipologia	Totale
IP	4
IS	5
IT	5
Lic	3
<b>Totale complessivo</b>	<b>17</b>

N° di op ULSS distinti per Ulss di appartenenza	
ULSS	Totale
7	0
8	6
9	11
<b>Totale complessivo</b>	<b>17</b>

Sono stati effettuati 231 colloqui dagli operatori dell'AULSS con gli studenti, sono stati effettuati colloqui con genitori, ma anche docenti e personale della scuola.

n° allievi a colloquio con operatore Ulss	
tipologia	Totale
IP	67
IS	24
IT	56
Lic	84
<b>Totale complessivo</b>	<b>231</b>

Gli operatori delle AULSS hanno svolto interventi rivolti alle classi per un totale di 216 ore.



**Figura n. 8 – nr. ore interventi indirizzati a classi a cura dell'operatore ULSS oppure del libero professionale**

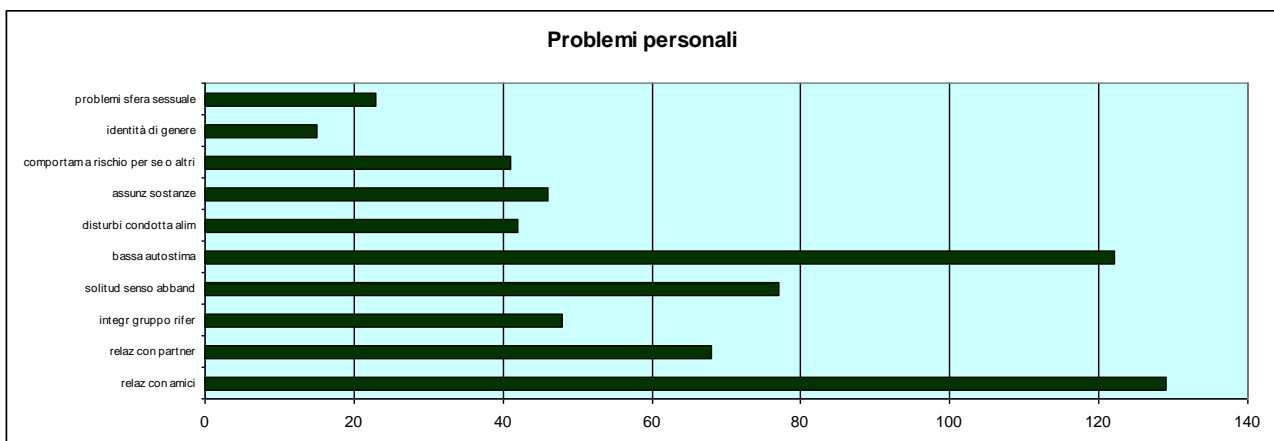
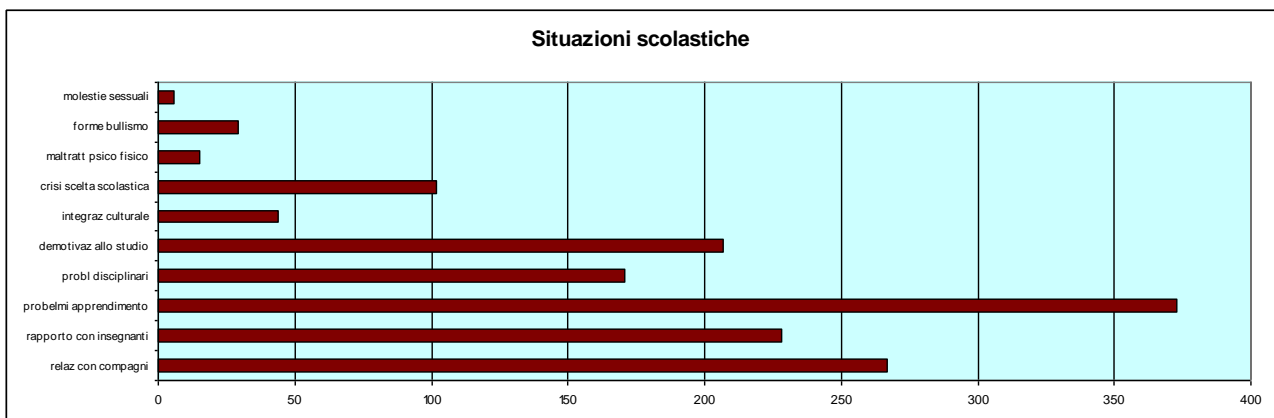
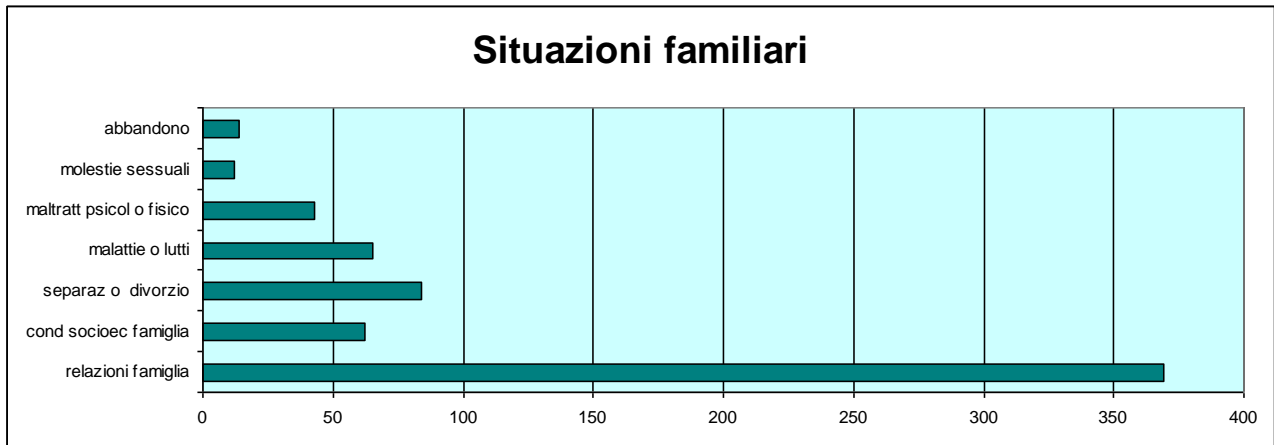
Gli operatori AULSS sono stati impegnati nelle riunioni di coordinamento per un totale di 134 ore.



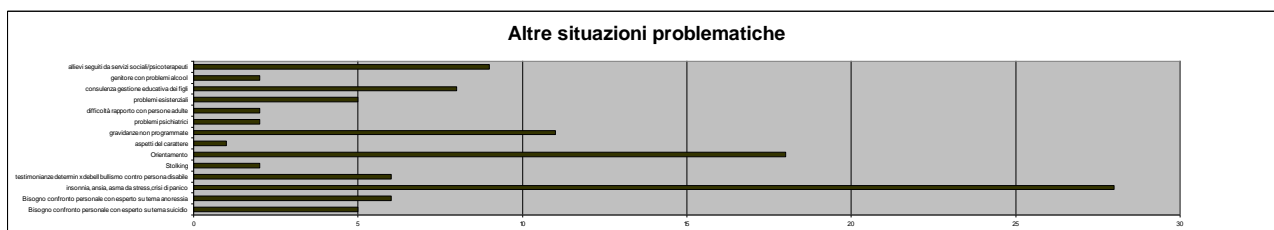
## ***I problemi segnalati nei colloqui***

Nella scheda di monitoraggio sono state segnalate le diverse tipologie di problemi per individuare la frequenza di situazioni di disagio che gli studenti avvertono.

Spesso nei colloqui gli studenti riportano un insieme di problemi pertanto il nr. di situazioni problematiche non corrisponde al nr. di studenti che hanno usufruito del servizio CIC, anche se i docenti hanno cercato di individuare la situazione di maggior disagio.



## Altre situazioni segnalate



Questi dati emergono dai colloqui con gli operatori dei CIC, oltre a queste situazioni si devono aggiungere con frequenza diversa o molto ridotta, problemi di anoressia, molestie sessuali non in famiglia, uso improprio di internet, depressione, crisi incontrollate di panico, gravidanze non programmate .....

A conclusione, pare opportuno sottolineare che l'adesione al CIC è una libera scelta. Il giovane o un adulto consapevole delle proprie difficoltà, della situazione di disagio che sta affrontando, riconosce negli operatori CIC una possibile fonte di aiuto, di sostegno.

Occorre però considerare che uno studente o un adulto accede al CIC e segnala una difficoltà soltanto se:

- ✓ la situazione che sta affrontando viene percepita come un effettivo problema,
- ✓ considera gli operatori CIC come persone affidabili e in grado di ascoltarlo,
- ✓ si sente sufficientemente tutelato dalle persone e dall'organizzazione,
- ✓ si sente motivato ad affrontare il suo problema.

Gli istituti inoltre hanno segnalato

- l'ampliamento o la costituzione di Reti interistituzionali per lo Spazio Ascolto
- collaborazioni con AULSS, Comuni.....
- convenzioni con il servizio MPI, servizi consultoriali, operatori di strada
- adesione a progetti proposti dalle AULSS