

# **FORMAZIONE PERSONALE ATA DELLA REGIONE ABRUZZO**

(Art. 23 c. 1 lett. B) D.M. n. 435/2015- Decreto Direttore Generale MIUR n. 863/2015)

## **CORSO QUALIFICAZIONE AVANZATA SECONDO SEGMENTO EX ART 7 AREA A – PROFILO COLLABORATORI SCOLASTICI a.s. 2016/2017**

I.I.S. "U. POMILIO" Via Colonna, 124 CHIETI

**30 marzo 2017**

**Ins. Davide Francesco Di Iullo**

AREA A – PROFILO  
COLLABORATORI SCOLASTICI)

**L'accoglienza  
e  
la vigilanza**

# UN PO' DI STORIA

- TESTO UNICO N° 3 DEL 1957;
- D.P.R. 420/1974;
- D.P.R. 416/1974;
- D.P.R. 588/1985;
- D.L. 421/92;
- D.L. 3/2/1993 N°29;
- D.L. 59/97 Legge Bassanini;
- D.L. 165 del 30/03/2001

# TESTO UNICO N° 3 DEL 1957

Mantenere l'ordine e la pulizia negli uffici,  
Svolgere funzioni di vigilanza in anticamera  
sull'accesso del pubblico,  
Trasportare fascicoli,  
Compiere incarichi di carattere materiale.

# D.P.R. 420/1974

Ai tradizionali compiti di pulizia delle aule e di vigilanza dei locali

## **SI AGGIUNGE**

- la possibilità di essere adibiti alla guardiania e alla custodia, assicurando apertura e chiusura delle scuole.

Alla generica fiducia accordata al vecchio  
usciera

## **SI SOMMANO**

- contenuti di maggiore responsabilità e collegamento funzionale alla vita dell'istituto:
- la possibilità di vigilare sugli alunni affidati in casi di particolare necessità;

Le mansioni più strettamente materiali

**SI SPECIALIZZANO**

- nella manovra di ascensori e montacarichi
- nella conduzione di autoveicoli con la necessaria patente.

# D.P.R. 588/1985

- NON PIU' CARRIERE MA QUALIFICHE
- NON PIU' MANSIONI MA PROFILI PROFESSIONALI



**IN VIRTU' DI UNA VISIONE  
PIU' DEMOCRATICA E  
PARTECIPATA**

# Per tutti gli addetti le novità si sostanziano in tre momenti:

- L'esecuzione dell'attività lavorativa nell'ambito di specifiche istruzioni, che realizza un collegamento più stringente e logico con la realtà dell'istituto.
- La richiesta "preparazione professionale" (non specialistica per i servizi ausiliari), che accresce in modo decisivo la figura del lavoratore della scuola.
- La responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, con il potente significato che ciò comporta da un punto di vista identitaria, ad evidenziare l'appartenenza ad un organismo complesso che abbisogna dell'apporto responsabile e decisivo di ognuno.

# alle vecchie incombenze si aggiungono

- pulizia degli arredi anche con l'ausilio di macchine semplici;
- l'accompagnamento degli studenti anche fuori dell'edificio e, all'interno, l'accompagnamento degli alunni portatori di handicap;
- l'alimentazione e lo spegnimento di apparecchiature di riscaldamento (entro precisi limiti);
- il servizio di centralino telefonico
- l'uso di macchine per la duplicazione di atti;
- l'approntamento di sussidi didattici per l'uso da parte dei docenti;
- compiti esterni connessi alla mansione.

# C.C.N.L. 4 AGOSTO 1995

le mansioni relative al profilo IV/I sono come distinte in tre tipologie:

1. la prima di ordine materiale - per le operazioni di pulizia, spostamento di suppellettili, trasporto di generi alimentari, piccola manutenzione, lavaggio stoviglie ecc. - derivante dalla "tradizione" del profilo;
2. la seconda di sorveglianza e custodia, anche notturna, sui locali e gli arredi, con ampliamento di responsabilità;
3. la terza di collaborazione con i docenti e di supporto alle altre categorie di personale, di vigilanza e accoglienza degli allievi e del pubblico, denotante, nel suo complesso, lo sviluppo sostanziale del profilo mirato a fare del collaboratore scolastico una delle componenti attive e dinamiche della Istituzione in tutti i suoi aspetti, non solo strumentali e materiali, ma anche soggettivi.

# C.C.N.L. 24 luglio 2003

## AREA A

(a tale area corrisponde, secondo quanto disposto dalla Tabella C, il profilo professionale di Collaboratore Scolastico)

“Esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa alla corretta esecuzione del proprio lavoro, attività caratterizzata da procedure ben definite che richiedono preparazione non specialistica.

Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e l'7 nella cura dell'igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall'art. 47”(gli incarichi specifici attribuiti dal D.S. e previsti nel piano delle attività).

# È addetto ai servizi generali della scuola con compiti di

- Accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione e del pubblico;
- Pulizia dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi;
- Vigilanza sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche,
- Custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici,
- Collaborazione con i docenti.

# AUTONOMIA

L'autonomia scolastica ha portato la scuola ad essere non più il terminale passivo di norme, circolari e regolamenti ma un vero e proprio CENTRO di erogazione di servizi, un soggetto protagonista che progetta, programma percorsi didattici ed elabora nuovi metodi e ha conseguentemente condizionato il quadro normativo-contrattuale che regola i compiti e le mansioni del personale ATA.

# NUOVO COLLABORATORE

Questa nuova visione presuppone un collaboratore attento, sensibile, psicologicamente maturo, equilibrato, informato su tutti gli aspetti della scuola. Un collaboratore pronto a relazionarsi con i colleghi e le altre componenti scolastiche in uno scambio e in un confronto che arricchisce sé e gli altri, a mano a mano che il servizio stesso viene espletato.

# NUOVO COLLABORATORE

Nell'ambito della scuola autonoma, così come articolata e definita dalla normativa vigente, viene, pertanto, sviluppata una particolare cultura che interpreta la professionalità del personale A.T.A. come somma di conoscenza, abilità tecniche e comportamenti professionali; aspetti, questi, di un unicum indispensabile alla crescita lavorativa di ogni addetto inteso come soggetto consapevole inserito, in maniera competente e partecipata, in una realtà articolata e complessa.

# D.L. 59/2004

- *Nella scuola dell' Infanzia, più ancora che in altri settori scolastici, il ruolo dei collaboratori scolastici assume una forte valenza educativa sia nei confronti dei bambini (la relazione con l'adulto ha una grande importanza formativa) per la rilevanza degli atteggiamenti e dei rapporti interpersonali, sia nei confronti delle famiglie in considerazione della quotidianità dei rapporti, a cominciare dal momento dell'accoglienza.*
- *I collaboratori scolastici agiscono in stretta sinergia con gli insegnanti delle sezioni e*
- *concorrono, nei modi e nelle azioni, a rendere efficace l'azione educativa della scuola.*

# D.L. 59/2004

- *In conseguenza dell'ampia flessibilità didattica e organizzativa dovuta alle attività opzionali e alla previsione di laboratori per gruppi di alunni in funzione della personalizzazione dei percorsi formativi, gli orari di servizio dei collaboratori scolastici e la loro stessa attività lavorativa vengono sottoposti necessariamente a organizzazioni flessibili per corrispondere alle mutate esigenze didattiche delle scuole. In particolare assumono maggiore importanza e responsabilità i tradizionali compiti dei collaboratori scolastici in ordine all'accoglienza e alla sorveglianza degli alunni*



**ACCOGLIENZA**

# Gli aspetti "materiali" del servizio di accoglienza

- Assicurare con tempestività l'apertura e la chiusura della scuola;
- Assicurare la pulizia, il decoro, l'accessibilità dei locali;
- Accertare l'efficienza dei dispositivi di sicurezza, individuali e collettivi, assicurandone la possibilità di facile utilizzo;
- Conoscere le mappe di sfollamento;
- impedire la circolazione di estranei nella scuola;
- Comunicare prontamente situazioni di disagio e pericolo, disservizio o di danni già verificatisi;
- controllare i servizi generali e le strutture con partecipata attenzione

- 
- Infatti come ogni persona, nell'ambito della vita privata, in attesa di un ospite, è naturalmente indotta ad offrire la migliore immagine di sé e della propria abitazione, gradevole e invitante
  - Anche in una scuola, poter contare su strutture sicure, ordinate, pulite, efficienti, gradevoli, significa essere in grado - strutturalmente e per merito dei collaboratori scolastici - di creare una atmosfera aperta e solida.

# ACCOGLIENZA STUDENTI

- occorre sviluppare e concentrarsi approfondendo l'aspetto dell'accoglienza, in primis quella rivolta agli studenti mettendo in campo decisamente contenuti umani, soggettivi e qualitativi, tipici di una realtà moderna ed in sensibile movimento.
- Gli studenti, avvicinandosi all' Istituto e iniziando a svolgere una parte così cospicua, per quantità e qualità, della loro esistenza, hanno diritto a imbattersi in soggetti che li accolgono e li indirizzano con garbo, intelligenza, tolleranza,

- disponibilità ed educata fermezza a seconda dei casi e della flessibilità delle circostanze.
- La presentazione di sé con l'esibizione del tesserino di riconoscimento; le risposte al telefono con la denominazione dell' Istituto; la cura, nell'aspetto e nel comportamento; la cortesia, il tono pacato e rispettoso sono le immagini patenti di una atmosfera che induce serenità, fiducia, serietà, efficienza, buona organizzazione.
- Un valido "biglietto da visita" è consegnato dalla istituzione scolastica per il tramite dei suoi collaboratori scolastici e chi vi entra - o vi trascorre parte della sua giornata - sarà già instradato ed educato a una relazione corretta e dignitosa.

- 
- I caratteri di una accoglienza positiva si preciseranno e si arricchiranno nel fiancheggiare il processo di integrazione scolastica dei disabili, sia con l'aiuto materiale generico, sia nell'affrontare situazioni di particolare disagio o nel porgere aiuto per le esigenze igieniche, nell'ambito dello svolgimento di mansioni di responsabilità previste dal profilo non più come facoltative, ma assegnate come incarichi specifici, in ciò collaborando con insegnanti e famiglie al progetto educativo.

- Ogni circostanza è favorevole per esplicare al meglio tali incombenze: nella sorveglianza sull'entrata e l'uscita degli allievi; sui corridoi e sulle classi al cambio dell'ora; nella classe in caso di temporanea assenza dell'insegnante; nel comunicare l'assenza dei docenti; nel vigilare che siano osservate sicurezza e incolumità per recarsi al servizio in spostamenti in altri locali degli studenti; nell'impedimento di ogni disturbo, schiamazzo o atto vandalico nei corridoi o in altri ambienti; nell'affrontare, con equilibrio, ogni istanza - diretta o indiretta - mossa da esigenze singole o collettive da interpretare per le più corrette decisioni.

- 
- Una presenza quindi vigile, sorvegliata, discreta e garbata conferisce un senso di armonia e sicurezza che tonifica chi deve fare lo sforzo nell'applicazione, nello studio, nella concentrazione creando magari un clima di maggiore protezione di quanto, talvolta, il giovane possa trovare all'interno della propria situazione familiare.
  - Al contrario, la sciatteria, la distrazione, l'assenza, provocano allarme, sfiducia, disimpegno. Esse non favoriscono identificazioni strutturanti e positive e non inducono il sentimento di appartenenza che è un flusso potentemente costruttivo.



# **Il clima relazionale**

## **Collaborazione e comunicazione I**

**Per "orientare", aiutare, indirizzare studenti, genitori e pubblico in genere, occorre prima conoscere e quindi informarsi ed essere informati.**

# Il collaboratore, quindi, dovrà conoscere - ed essere messo nella condizione di conoscere

- - l'orario delle lezioni e la sua flessibilità eventuale;
- - le varie articolazioni della scuola e delle sue attività extracurricolari;
- - l'orario di ricevimento dei docenti;
- - l'orario delle riunioni degli organi collegiali;
- la consistenza delle attività pomeridiane; degli eventi socioculturali della scuola; degli incontri con personalità di varia estrazione;
- l'utilizzazione delle aule speciali e dei laboratori;
- Eventuali manifestazioni sportive, ecc.

- 
- Tutto questo sarà possibile in un clima di "cooperazione" con gli altri addetti ATA, con il Direttore, il Dirigente, con i docenti, in un clima relazionale scambievole, favorendo il processo della "comunicazione" tra le diverse componenti dentro e attorno la scuola.
  - Pertanto, reperibile e puntuale, il collaboratore scolastico provvederà al disbrigo di commissioni all'interno e all'esterno dell'istituto, al recapito di circolari e avvisi in bacheca, nelle classi, ai vari soggetti destinatari, alla gestione del ritiro e del deposito dei registri di classe, ecc.

# Il clima relazionale

## Orientamento e famiglie

- L'attività del collaboratore scolastico, nei contatti con i "clienti", precisa la sua connotazione di sostegno e supporto all'organizzazione scolastica affinché questa possa muoversi nelle direzioni che caratterizzano la sua stessa vita e ragion d'essere.
- Sulla base di tali premesse saranno fornite informazioni ai genitori, accolti secondo i modi descritti e indirizzati nei vari uffici o invitati a partecipare alle diverse situazioni.

- 
- Si cercherà di soddisfare le richieste di chiarimento o di soluzione di problemi pratici o relazionali. Si cercherà - insomma - di costruire, circostanza dopo circostanza, quel clima di affidabilità e fiducia senza i quali non è pensabile una scelta consapevole da parte delle famiglie.
  - la qualità del rapporto col pubblico, perciò, assume importanza fondamentale in quanto contribuisce in maniera basilare a determinare il clima educativo nella scuola.



**VIGILANZA**

# La vigilanza degli alunni si esplicita:

- dall'ingresso dell'edificio fino al raggiungimento dell'aula;
- durante lo svolgimento delle attività didattiche;
- durante i cambi di turno tra i professori nelle classi;
- nel corso dell'intervallo/ricreazione;
- durante il tragitto aula - uscita dall'edificio al termine delle lezioni;
- nel periodo di interscuola : mensa e dopo-mensa;
- in riguardo ai "minori bisognosi di soccorso";
- durante il tragitto scuola - palestra fuori sede e viceversa;
- nel corso di visite guidate/viaggi d'istruzione.

# RESPONSABILITA' VIGILANZA

- La responsabilità per l'inosservanza del predetto obbligo è disciplinata dagli artt. 2047 e 2048 Codice Civile.
- Ai sensi dell'art. 2047 c.c. "in caso di danno cagionato da persona incapace di intendere e volere, il risarcimento è dovuto da chi è tenuto alla sorveglianza dell'incapace, salvo che provi di non aver potuto impedire il fatto".

- 
- Ai sensi dell'art. 2048 c.c. "i precettori e coloro che insegnano un mestiere o un'arte sono responsabili del danno cagionato dal fatto illecito dei loro allievi e apprendisti nel tempo in cui sono sotto la loro vigilanza. [...]. Le persone indicate dai commi precedenti sono liberate dalla responsabilità soltanto se provano di non aver potuto impedire il fatto".

La Corte dei Conti, sez. II , 19.2.1994, n. 1623, ha ritenuto, inoltre, che l'obbligo della vigilanza abbia

## **RILIEVO PRIMARIO**

rispetto agli altri obblighi di servizio e che, conseguentemente, in ipotesi di concorrenza di più obblighi derivanti dal rapporto di servizio e di una situazione di incompatibilità per l'osservanza degli stessi, non consentendo circostanze oggettive di tempo e di luogo il loro contemporaneo adempimento, il docente deve scegliere di adempiere il dovere di vigilanza.



Detto obbligo si riversa conseguentemente anche sul collaboratore scolastico per quanto di propria competenza.

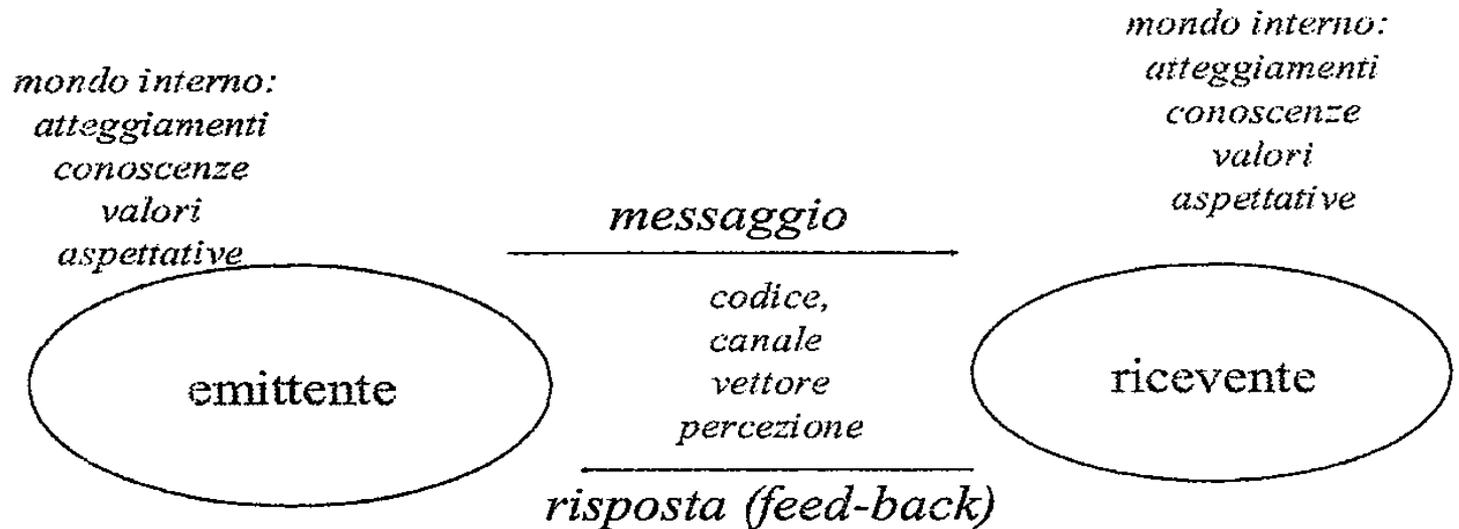
Es: Assenza temporanea di un docente dalla classe con affidamento al collaboratore scolastico.



# APPROFONDIMENTI

# COMUNICAZIONE

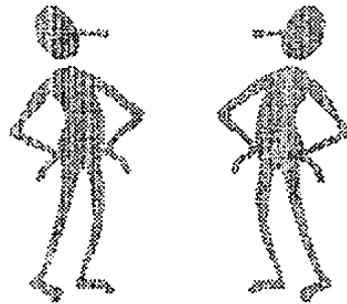
## IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE



## I 2 LIVELLI DI RELAZIONE

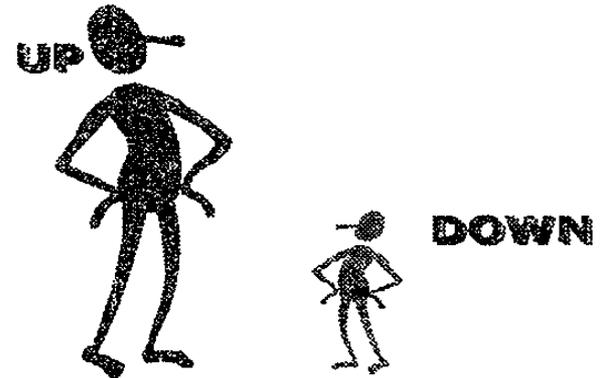
---

RELAZIONE SIMMETRICA



UGUAGLIANZA  
ENFASI SULLE SOMIGLIANZE

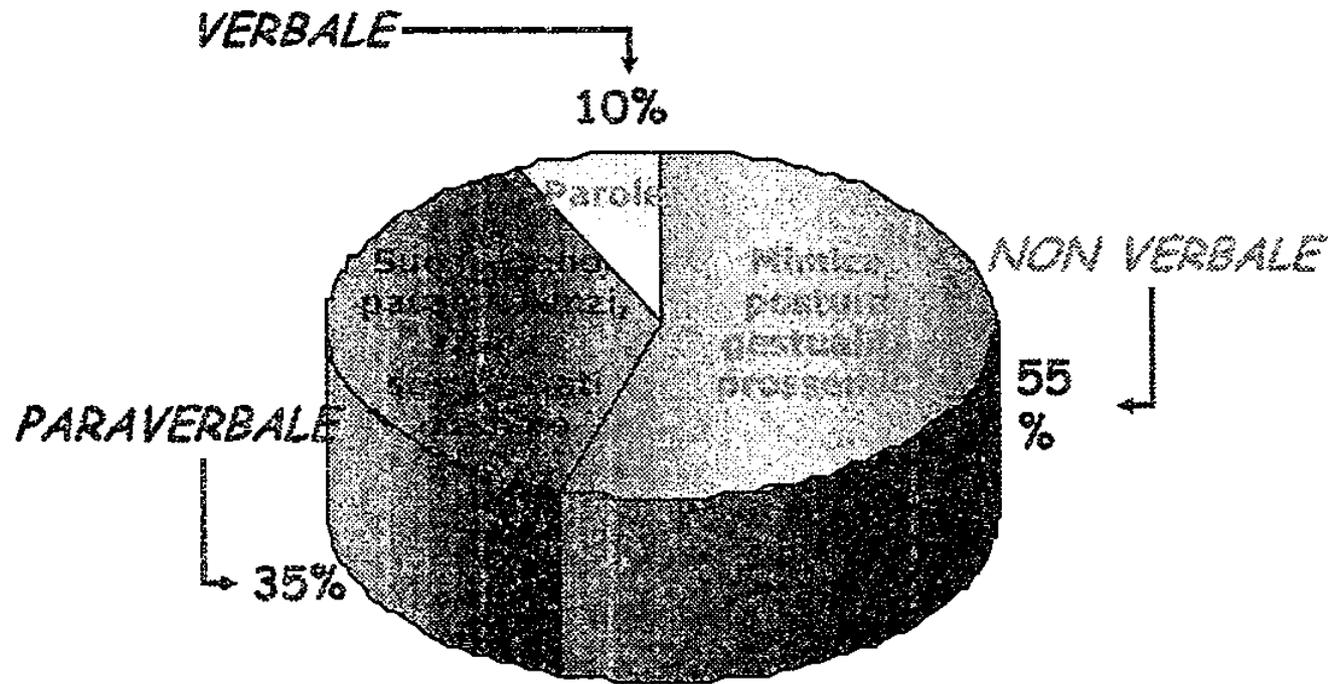
RELAZIONE COMPLEMENTARE



CONSIGLI/ORDINI  
ACCENTUAZIONE DELLE  
DIFFERENZE

---

## QUALE HA IL MAGGIOR IMPATTO?



# MISSION

## del collaboratore scolastico

- ascoltare i segnali provenienti dai "clienti" (esterni e interni);
- fornire un'assistenza costante;
- soddisfare qualsiasi esigenza-richiesta di informazioni;
- intuire bisogni e desideri latenti;
- La realizzazione di tale missione avviene mediante la relazione con gli altri.

# LE FASI DELLA RELAZIONE

ACCOGLIENZA	GESTIONE	COMMIATO
<ol style="list-style-type: none"><li>1. CREARE UN CLIMA FAVOREVOLE</li><li>2. SUSCITARE UNA REAZIONE POSITIVA</li><li>3. INFONDERE FIDUCIA</li><li>4. TRASMETTERE AFFIDABILITA'</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. CAPIRE L'ESIGENZA</li><li>2. COSTRUIRE SINTONIA RELAZIONALE CON IL CLIENTE/UTENTE</li><li>3. INDIVIDUARE SOLUZIONI</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ASSICURARSI DELLA SOLUZIONE TROVATA</li><li>2. VERIFICARE NUOVE EVENTUALI TAPPE</li><li>3. INFONDERE FIDUCIA</li><li>4. CONSOLIDARE IL CLIMA FAVOREVOLE</li></ol>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>INDIVIDUAZIONE E RISOLUZIONE</b>	<b>CONSOLIDAMENTO DEL RAPPORTO</b>

# ACCOGLIENZA

## CREARE UN CLIMA FAVOREVOLE:

- ascoltando attivamente l'altro,
- prestando attenzione alle sue richieste esplicite
- cercando di intuirne i bisogni
- dimostrare piena disponibilità sia nelle parole che negli atteggiamenti
- infondere fiducia
- trasmettere affidabilità.

# GESTIONE

- usare un linguaggio di accoglienza con un tipo di relazione simmetrica (alla pari)
- individuare la soluzione (individuare qual è il tipo di informazione di cui il "cliente" genitore necessita) mediante un ascolto attivo.

## **PER ASCOLTO ATTIVO SI INTENDE:**

- partecipazione;
- empatia;
- concentrazione;
- non interrompere;
- fare domande per assicurarsi di aver capito;
- dare cenni di coinvolgimento;

# COMMiato

- assicurarsi che la soluzione (informazione data) sia quella giusta in termini di percezione del "cliente"- genitore,
- assicurarsi che sia soddisfatto.

# atteggiamenti efficaci per una buona relazione

- la comunicazione inizia con l'ascolto;
- comunicare efficacemente significa non mettere; mai a disagio i propri interlocutori;
- usa la comunicazione per aiutare gli altri a conoscerti;
- verificare che l'altro abbia capito;
- stimolare atteggiamenti positivi di accettazione del feedback; essere precisi;
- essere specifici; essere concreti;

# atteggiamenti, frasi, da evitare per una buona relazione

- I riempitivi, i suoni non articolati;
- Le domande in forma negativa;
- Le espressioni aggressive;
- Le parole a valenza negativa;
- I verbi al condizionale;
- Le frasi categoriche, coercitive, imperative;
- Le espressioni presuntuose;
- I diminutivi e i vezzeggiativi;
- Il linguaggio tecnico o quello gergale;
- Le frasi eccessivamente lunghe;

# Frase tipo da evitare:

- "Non sono d'accordo con lei...";
- "Non è esatto...";
- "Mi sembra strano...";
- "...su questo non mi hanno dato informazioni precise...";
- "...allora...cioè... quindi...dunque ... nella misura in cui...";
- "Come lei ben mi insegna...";
- "Mi auguro che non ricapiti più questo problema...";

# Fonti:

- *Paola Conti*: Excursus storico sul profilo del collaboratore scolastico;
- *Carla Alfano*: Ruolo e funzioni del collaboratore nel sistema scolastico **riformato**;
- *Cristiano Di Donna*: la figura del collaboratore scolastico in materia di accoglienza e orientamento;

- *Andrea Bighi*: Regolamento interno recante disposizioni della vigilanza sugli alunni.  
pianificazione generale dell'organizzazione della vigilanza;
- *Concetta Mercurio*: Il collaboratore scolastico e la comunicazione efficace;

*Grazie.*