



## Prevenzione della violenza sul personale nel settore dell'istruzione

### Introduzione



La violenza nelle scuole ed in altri istituti di istruzione sta causando crescente preoccupazione. I risultati di un'indagine condotta nel 2000 nell'Unione europea mostrano che il 4 % dei lavoratori è stato oggetto di violenza sul lavoro (ad opera di persone interne od esterne al posto di lavoro), ed inoltre, che il 12 % dei lavoratori del settore dell'istruzione ha riferito di aver subito intimidazioni (1).

Questa scheda informativa consiste di una guida pratica al problema, destinata ai

datori di lavoro ed ai lavoratori del settore dell'istruzione. La scheda non si sofferma sulla questione del mobbing e delle molestie provenienti da colleghi di lavoro (2).

### Che cos'è la violenza sul lavoro?

Per violenza sul lavoro si intendono tutti gli episodi di abuso, minaccia o aggressione verso una persona sul luogo di lavoro, pregiudicando la sua sicurezza, la sua salute, il suo benessere, nonché la sua produttività. Questi comprendono insulti, minacce, aggressioni fisiche o psicologiche da parte di persone esterne contro personale in servizio. Gli episodi di violenza possono anche avere uno sfondo razzista o sessuale. La violenza sul personale rappresenta un serio problema per la sicurezza e la salute sul lavoro e va affrontata al livello della struttura organizzativa. Non si tratta di un problema individuale.

Un atto di violenza insorge generalmente in situazioni caratterizzate da forte tensione o tensione repressa oppure da pressione, nonché laddove siano in gioco questioni personali. I contrasti che non sono stati risolti nel modo appropriato possono degenerare in atti di violenza. In particolare, i lavoratori del settore dell'istruzione possono essere vittime di violenza perché gli aggressori li identificano con l'istituzione o il sistema.

Alunni, ex alunni, genitori, visitatori e intrusi sono tra i soggetti che potrebbero assumere comportamenti violenti nei confronti del personale operante nel settore dell'istruzione. Non sono solo gli insegnanti, tuttavia, ad essere esposti ad atti di violenza sul lavoro, ma anche gli assistenti, gli addetti alla manutenzione, gli addetti alle pulizie, i cuochi, il personale di segreteria e il personale di altro genere.

#### Attività ad alto rischio

Le persone sono maggiormente esposte al rischio di violenza quando il loro lavoro implica:

- trattare direttamente con gli alunni e/o con i loro tutori;
- lavorare sino a tardi e in condizioni di isolamento;
- effettuare prestazioni fuori sede o a domicilio;
- occuparsi di bambini che presentano particolari problematiche.

### Le conseguenze della violenza

La violenza nel settore dell'istruzione non concerne solamente le vittime dirette, ma anche le altre persone che condividono il medesimo ambiente (personale, bambini ed adolescenti). La reazione delle persone agli atti di violenza, siano esse vittime o testimoni, può dipendere dalla loro personalità, dai meccanismi di reazione basati sull'esperienza, dalle caratteristiche fisiche dell'ambiente in cui si trovano e dalle norme e regole organizzative. La loro risposta può essere passiva (accettazione o fuga) o attiva (negoiazione o autodifesa sul piano fisico).

Le conseguenze degli atti di violenza sugli individui comprendono:

- danni fisici,
- stress,
- turbe emotive,
- sentimento di impotenza,
- demotivazione.

Le conseguenze per il datore di lavoro/l'istituto comprendono:

- ricambio più frequente di personale,
- maggior assenteismo ed aumento delle assenze per malattia,
- costi di assicurazione più elevati.

### Valutazione dei rischi, prevenzione e protezione

I datori di lavoro sono tenuti a valutare i rischi per la sicurezza e la salute del personale, nonché a adottare misure preventive e di controllo (3). Tale processo può essere suddiviso in varie fasi:

- pianificazione della valutazione in collaborazione con il personale;
- identificazione dei rischi;
- individuazione delle persone a rischio, delle possibili situazioni di rischio e dei luoghi;
- valutazione del livello di rischio e decisione in merito alle misure da adottare;
- adozione delle misure volte all'eliminazione o alla riduzione dei rischi;
- controllo e adeguamento delle misure adottate.

Le scuole hanno la responsabilità sociale di difendere i principi della dignità e del rispetto. I datori di lavoro hanno inoltre il dovere giuridico di impedire la violenza. Le linee di condotta ufficiali della scuola e l'atteggiamento della direzione sono in questo senso importanti. L'adozione di alcune misure di base (quali l'elaborazione di una linea di condotta per i casi di violenza, procedure per la denuncia, formazione ed informazione) può contribuire ad instaurare, nel tempo, un clima organizzativo positivo, nel quale si conferisca adeguata importanza alla sicurezza ed alla dignità della persona. La mancata denuncia di episodi di violenza è diffusa e nasconde la reale portata del problema.

La violenza è determinata da complessi fattori sociali, strutturali, organizzativi od ambientali: non vi è dunque un'unica soluzione al problema. La prevenzione dovrebbe svolgersi a due livelli: impedire che si verificino atti di violenza e fornire supporto a chi ne è vittima.

Le soluzioni preventive dovrebbero essere attuate dopo che si sia proceduto alla valutazione dei rischi, facendo ricorso, se necessario, alle informazioni ottenute da, ed in collaborazione con, le forze dell'ordine.

(1) *Third European Survey on Working Conditions 2000 (Terza indagine europea sulle condizioni di lavoro nel 2000)*. Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro: <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>.

(2) Per informazioni sull'argomento, cfr. Facts edizione numero 23. <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

(3) Direttiva 89/391/CEE del Consiglio, del 12 giugno 1989, concernente l'attuazione di misure volte a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro, recepita in tutti gli Stati membri.



### Lista di controllo 1: Prevenzione della violenza sul personale

#### Soluzioni ambientali

- ✓ Migliorare la visibilità e l'illuminazione qualora vi sia il rischio di violenza.
- ✓ Controllare meglio i punti di accesso al posto di lavoro oppure migliorare la visibilità degli ingressi, per consentire il controllo dei visitatori.
- ✓ Sostituire strumenti, utensili, attrezzature ed oggetti d'arredamento che potrebbero fungere da armi di offesa.
- ✓ Migliorare le misure già adottate a tutela dell'incolumità fisica (ad es. con sistemi di allarme).
- ✓ Rendere più gradevoli i locali (ad es. con riferimento ai colori usati o alla climatizzazione).

#### Controlli amministrativi

- ✓ Migliorare e rendere più chiare le linee d'azione adottate sul piano della prevenzione.
- ✓ Informare il personale, i genitori e gli studenti circa i loro rispettivi diritti e responsabilità.
- ✓ Costituire un comitato per la sicurezza che si occupi del problema della violenza.
- ✓ Stabilire apposite procedure qualora si verificano episodi di violenza. Verificare quando si sia svolto l'ultimo aggiornamento e l'adeguatezza delle procedure di registrazione degli episodi verificatisi. Accertare che gli episodi registrati siano oggetto di esame ad intervalli regolari per individuare tendenze e rischi.
- ✓ Migliorare i meccanismi di comunicazione tra personale e direzione relativamente al problema della violenza.
- ✓ Attribuire un peso adeguato al problema della violenza nel processo di valutazione dei rischi sul lavoro.
- ✓ Adottare modalità di lavoro più sicure (ad es., con riferimento alla possibilità di accompagnare i collaboratori, al lavoro notturno ed alla sorveglianza degli alunni da parte di almeno due membri del personale, quando possibile).
- ✓ Verificare che il numero dei membri del personale, rispetto al numero degli alunni, sia sufficiente ad assicurare la sicurezza del personale.
- ✓ Prevedere che il personale possa contribuire ad elaborare il proprio metodo di lavoro.
- ✓ Accertare l'esistenza di strutture di sostegno (ad es. servizi di consulenza).
- ✓ Verificare l'esistenza di servizi di assistenza psicologica specifici a cui ricorrere per consigli e consulenza.
- ✓ Controllare le modalità di sorveglianza dei visitatori all'interno degli ambienti scolastici.

#### Strategie comportamentali

- ✓ Addestrare il personale e gli alunni alle tecniche di reazione non violenta ed alla risoluzione dei conflitti.
- ✓ Prevedere la formazione del personale circa le tecniche di riconoscimento dei segnali indicativi di un potenziale comportamento violento.
- ✓ Coinvolgere studenti e genitori nello sviluppo di una politica di tolleranza zero verso la violenza, comportamenti e aggressioni verbali discriminatori, intimidazioni e molestie.
- ✓ Incoraggiare lo sviluppo di un senso di comunità e di cooperazione.

#### Sensibilizzazione e collaborazione

- ✓ Verificare se le forze dell'ordine siano impegnate in programmi di sensibilizzazione a livello nazionale.
- ✓ Verificare il grado di collaborazione tra personale scolastico, direzione, genitori, studenti, forze dell'ordine e sindacati.
- ✓ Incoraggiare gli atteggiamenti positivi, la tolleranza ed il rispetto verso gli altri.
- ✓ Diffondere gli esempi di buona prassi in materia.

### Lista di controllo 2: Minimizzazione del danno in seguito ad episodi di violenza

È importante disporre di procedure note da seguire nel caso si verificano episodi di violenza, allo scopo di impedire il ripetersi dell'episodio sulla vittima e di limitare i danni. A tale riguardo, è importante che:

- ✓ chi sia stato vittima di violenza, o ne sia stato testimone, non venga lasciato solo nelle ore successive l'evento;
- ✓ il personale direttivo si impegni personalmente, dimostrando la propria comprensione e fornendo supporto alla vittima;
- ✓ la vittima benefici di un sostegno psicologico sia nell'immediato sia nel prosieguo, nel caso di insorgenza di stress post-traumatico;
- ✓ la vittima riceva supporto nell'adempimento delle procedure amministrative e legali necessarie (ad es. per le modalità di denuncia dell'episodio);
- ✓ vengano informati gli altri colleghi;
- ✓ la valutazione dei rischi sia riesaminata, in modo tale da individuare l'eventuale necessità di ulteriori misure di sicurezza.

### Ulteriori informazioni

Il sito web dell'Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro si trova all'indirizzo: <http://agency.osha.eu.int>

Il materiale dell'Agencia sulla prevenzione dei rischi psicosociali sul lavoro si trova all'indirizzo: <http://osha.eu.int/ew2002/>

Il materiale dell'Agencia sulla buona prassi in materia di sicurezza e salute nel settore dell'istruzione si trova all'indirizzo: [http://europe.osha.eu.int/good\\_practice/sector/education/](http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/)

*Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006;* Commissione europea 2002:  
<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>

### Factsheet dell'Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro

Le schede informative (factsheet) dell'Agencia, disponibili in tutte le lingue ufficiali dell'UE, si possono scaricare gratuitamente dal sito <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Edizione numero 4 — *Prevenire le patologie muscolo-scheletriche legate all'attività lavorativa*

Edizione numero 13 — *Una buona gestione per prevenire gli infortuni*

Edizione numero 14 — *Scivolamenti e cadute sul lavoro: azioni preventive*

Edizione numero 22 — *Stress legato all'attività lavorativa*

Edizione numero 24 — *La violenza sul lavoro*

Edizione numero 31 — *Consigli pratici destinati ai lavoratori su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa e le sue cause*

Edizione numero 32 — *Combattere la pressione psicosociale e ridurre lo stress legato al lavoro*

Edizione numero 45 — *Gestione di sicurezza e salute nel settore dell'istruzione*

Edizione numero 46 — *Sicurezza e salute nel settore dell'istruzione*