PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 20 - numero 4221 di Giovedì 19 aprile 2018

Rischio aggressione in ambito scolastico: le soluzioni al problema

L'aggressione in ambito scolastico è un problema in continua evoluzione. Ma sono ancora pochi gli strumenti normativi e le linee guida per effettuare la valutazione del rischio e garantire la tutela del personale.

Negli ultimi anni i docenti e molti operatori scolastici stanno incontrando nuove e imprevedibili difficoltà nell'espletamento della loro attività.

Alla cronica penuria di risorse umane e strutturali, si aggiunge il progressivo incremento dei livelli di aggressività che gli allievi e i familiari riversano spesso nei confronti del personale scolastico.

L'aggressività spesso si trasforma in episodi di violenza che ledono la dignità professionale del docente e degli operatori scolastici.

Il posto di lavoro viene quindi vissuto sempre più come altamente rischioso per la propria incolumità e di conseguenza lo stress di tali lavoratori aumenta progressivamente, incidendo pesantemente nella qualità del loro servizio.

IL PUNTO DI VISTA NORMATIVO

Il 'rischio aggressione' è un fenomeno strettamente connesso con lo stress della persona: nella fase precedente l'aggressione, lo stress riguarda soprattutto lo 'status psicologico' del soggetto 'aggressore', mentre nella fase successiva l'aggressione, lo stress riguarda soprattutto lo 'status psicologico' della vittima.

Per tale motivo i primi sporadici tentativi a livello nazionale tesi ad affrontare in modo analitico il problema del 'rischio aggressione' sono stati fondati sull'esperienza già avviata per lo studio e l'analisi dello stress in ambito lavorativo.

In generale, si potrebbe considerare che i fenomeni di violenza e aggressione avvengono soprattutto a causa della presenza di interferenze di persone esterne che accedono a vario titolo negli ambienti di lavoro. Un importante documento prodotto dalla 'AUTORITA' PER LA VIGILANZA SUI CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE' - noto tra gli operatori della sicurezza con la denominazione 'DETERMINAZIONE 5 marzo 2008'- sottolinea che **la valutazione dei rischi** da interferenza, in particolare **negli edifici quali**, a titolo esemplificativo, **ospedali e scuole**, deve avvenire con riferimento non solo al personale interno ed ai lavoratori delle imprese appaltatrici, ma **anche agli utenti** che a vario titolo possono essere presenti presso la struttura stessa quali **i degenti, gli alunni ed anche il pubblico esterno**.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0466] ?#>

I termini '**violenza**' e '**aggressione**' non sono però presenti nel testo del D.Lgs.81/08, che norma la sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro (T.U.S. Testo Unico Sicurezza), anche se appare ovvio che debbano essere considerati nella valutazione del rischio, in quanto il Datore di Lavoro è tenuto a valutare 'tutti i rischi' presenti sul luogo di lavoro.

Il D.Lgs.81/08 è sostanzialmente centrato sulla '**salvaguardia**' del lavoratore e del suo posto di lavoro, pur considerando che nella lingua italiana con il termine '**sicurezza**' si finiscono con il considerare due aspetti ben diversi che, in modo più appropriato, la lingua inglese definisce in modo separato: la '**safety**', che identifica la sicurezza che si occupa della tutela fisica e morale dei lavoratori all'interno dell'azienda e dei clienti che a vario titolo frequentano i luoghi dove l'organizzazione svolge la propria attività, e la '**security**', che invece identifica le tematiche concernenti la tutela del personale e dei beni aziendali dall'attacco di terzi.

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (http://osha.europea.eu) si è invece occupata in modo esplicito del Rischio Aggressione producendo una serie '**factsheets'**, ovvero 'schede informative', consecutivi e tra loro collegati. Infatti per gli esperti di sicurezza il loro ordine cronologico non è casuale: la **scheda informativa n°22** fornisce una guida all'applicazione della valutazione e della prevenzione dei rischi allo stress di origine lavorativa (dichiarando tale valutazione utile anche per affrontare le problematiche legate alle violenza sul posto di lavoro); mentre invece la **scheda informativa n°23** tratta il tema della violenza 'interna' all'ambito lavorativo, ovvero le vessazioni (mobbing); infine **la scheda informativa n°24** tratta il tema della violenza 'esterna', specificando che comprende generalmente <<*gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo.*>>.

In sostanza, per l'Agenzia europea la presenza del Rischio Aggressione è un dato di fatto sempre più certo e preoccupante.

Dalla lettura dei vari FACTSHEET si apprende che nell'Unione Europea, lo stress legato all'attività lavorativa è il problema di salute più diffuso sul posto di lavoro, dopo il mal di schiena, che colpisce il 28% dei lavoratori dell'U.E.. Infatti lo stress legato all'attività lavorativa incide su oltre un quarto delle assenze di almeno 2 settimane dal luogo di lavoro sotto forma di vari problemi di salute connessi al lavoro e può essere un problema in un'azienda: un primo problema è quello dell'**assenteismo**, dovuto sia al frequente avvicendamento del personale che allo scarso controllo dei tempi di lavorazione come pure ai problemi disciplinari e agli atti vessatori dovuti alla **comunicazione aggressiva** e all'isolamento; un secondo problema è dovuto alla **riduzione** della produttività o della **qualità** del prodotto o **del servizio**, generati dagli infortuni, dal processo decisionale inadeguato; il terzo problema, infine, è dovuto all'**aumento dei costi** d'indennizzo o delle **spese mediche**, con rimando ai servizi sanitari.

Gli ambienti maggiormente a rischio si concentrano prevalentemente nel settore dei servizi, in particolare le organizzazioni che operano **nei settori della sanità**, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, nel settore finanziario e **dell'istruzione**. Nei paesi dell'**UE** si cita spesso il **settore delle cure sanitarie** come **uno dei più colpiti;** tuttavia l'aumentare progressivo dei fenomeni di **violenza negli istituti scolastici** sta causando crescente preoccupazione.

Un'indagine condotta nell'ormai lontano 2000 nell'ambito dell'Unione europea ha mostrato che il 4% dei lavoratori è stato oggetto di violenza sul lavoro (ad opera di persone interne od esterne al posto di lavoro), e che inoltre il 12 % dei lavoratori del settore dell'istruzione ha riferito di aver subito intimidazioni.

Le conseguenze per il singolo variano notevolmente: dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, allo stress, all'assenteismo (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza), ai danni alla salute fisica o psicologica.

Il FACTSHEET n°24, specifico sulla 'Violenza sul lavoro' segnala che la prevenzione degli effetti dannosi deve avvenire su due livelli: *il primo livello è costituito dalla semplice prevenzione, o perlomeno dalla riduzione degli atti di violenza, mentre il secondo livello è costituito dalle forme di sostegno da prevedere e mettere a disposizione della vittima nel caso di episodi di violenza che si siano già verificati.*

Inoltre viene sottolineato che l*a **violenza** può avere **ripercussioni** sull'insieme dell'**organizzazione** in quanto è difficile per chi*

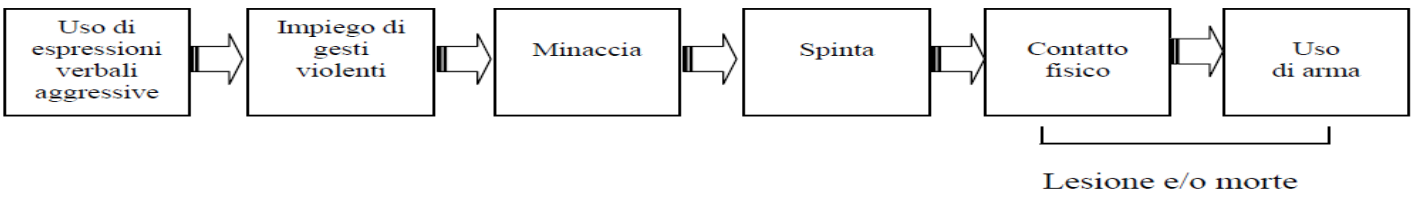
lavora dare il meglio in un ambiente dominato dal timore e dal risentimento. Gli effetti negativi sull'organizzazione si tradurranno in ***maggiore assenteismo****,* ***perdita di motivazione e produttività****,* ***deterioramento dei rapporti di lavoro*** *e difficoltà di assunzione.*

In questo scenario già chiaramente articolato nel 2007 si era inserito il Ministero della Salute italiano, che già allora aveva iniziato a dimostrare una particolare sensibilità al problema, a causa dell'evidente aumento della violenza nell'ambito sanitario pubblico. Ma tale buon intento non è stato sostenuto in modo concreto e fattivo negli anni successivi ed ogni datore di lavoro, pubblico o privato, si è dovuto arrangiare in modo autonomo senza poter confidare in un sostegno istituzionale certo e significativo.

Infatti il Ministero si è sostanzialmente limitato a sviluppare delle raccomandazioni e dei protocolli facoltativi che tutt'ora costituiscono l'unica linea guida per le aziende sanitarie e per gli esperti di sicurezza che debbono confrontarsi con la valutazione dei rischi in ambito sanitario:

- la raccomandazione n°8 del novembre 2007, dedicata alla prevenzione dei comportamenti aggressivi e della violenza a danno degli operatori sanitari.
- il protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella dell'ottobre 2009.

In particolare, la raccomandazione n°8 del novembre 2007 specifica che il comportamento violento avviene spesso in modo progressivo, come descritto nello schema seguente:



Le raccomandazioni del Ministero della Salute spiegano che la prevenzione degli atti di violenza contro i lavoratori richiede che l'organizzazione datoriale metta in atto un programma di prevenzione della violenza che dovrebbe comprendere, nell'ordine, l'elaborazione ed implementazione di un programma di prevenzione della violenza, la **costituzione di un Gruppo di Lavoro** in grado, a sua volta, di analizzare le situazioni lavorative, revisionare gli episodi di violenza segnalati e condurre indagini ad hoc presso il personale, con particolare attenzione all'analisi preventiva delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio.

Secondo le linee guida, la prima fase di analisi e di studio del Gruppo di Lavoro deve necessariamente giungere alla fase successiva, nella quale saranno individuate opportune misure, sia preventive che protettive, quali adeguamenti strutturali e tecnologici, misure organizzative, formazione specifica del personale nella gestione degli episodi di violenza.

LA VIOLENZA A SCUOLA

La violenza nelle scuole è un fenomeno in progressivo aumento, che si è però sviluppato successivamente a quello della violenza in ambito sanitario.

Per tale motivo i Datori di Lavoro delle scuole e i loro consulenti per la sicurezza potrebbero iniziare ad affrontare tale problema fruendo dell'esperienza già maturata nell'ambito lavorativo sanitario, che, secondo le raccomandazioni di cui sopra, prevede

l'adozione di due fasi.

La prima fase di analisi:

- elaborazione ed implementazione di un programma di prevenzione della violenza
- analisi delle situazioni lavorative
- revisione degli episodi di violenza segnalati
- conduzione di indagini ad hoc presso il personale
- analisi preventiva delle condizioni operative e dell'organizzazione nei servizi considerati maggiormente a rischio

La seconda fase di individuazione delle misure preventive e protettive:

- adeguamenti strutturali e tecnologici
- misure organizzative
- formazione specifica del personale nella gestione degli episodi di violenza.

La stessa 'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro' ha seguito l'evoluzione cronologica dei fenomeni di violenza nei vari comparti lavorativi, producendo il recente ***FACTSHEET n°47,*** specifico sulla ***'Prevenzione della violenza sul personale nel settore dell'istruzione'***.

In realtà la scheda informativa n°47, nel riprendere i concetti già espressi nella precedente scheda n°24, nel trattare l'ambito scolastico, segnala come il fenomeno diffuso della mancata denuncia degli episodi di violenza contribuisca a nascondere la reale portata del problema.

Molto spesso i lavoratori del settore dell'istruzione possono essere vittime di violenza perché gli aggressori li identificano con l'istituzione o il sistema.

In genere tutto il personale scolastico (assistenti amministrativi, collaboratori scolastici, etc.) è esposto agli atti di violenza. Ma gli insegnanti sono maggiormente esposti agli istinti aggressivi degli alunni, ex alunni e genitori.

In particolare la scheda indica tra le persone maggiormente esposte al rischio di violenza quelle il cui 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 alunni che presentano particolari problematiche.

Le scuole hanno la responsabilità sociale di difendere i principi della dignità e del rispetto. I Dirigenti scolastici, nella loro qualità di Datori di lavoro, hanno inoltre il dovere giuridico di impedire la violenza. La scheda n°47 riferisce infatti che <<*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 VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Se già la valutazione del rischio S.L.C. appare difficile e soggetta a varie e contraddittorie interpretazioni sia da parte dei valutatori (il Datore di Lavoro ed il suo R.S.P.P.) e sia da parte degli Organi preposti al controllo, la valutazione del Rischio

Aggressione pone il valutatore di fronte a difficoltà così elevate da farlo desistere ancora prima di iniziare, con la complicità implicita del Datore di Lavoro che non è culturalmente predisposto ad affrontare tale rischio dal punto di vista della 'safety' e pensa semmai di averlo risolto o di poterlo risolvere mediante il ricorso alla 'security'.

Nonostante le evidenti difficoltà che anche il consulente più esperto potrebbe trovare nello studio della **valutazione del rischio aggressione**, si ritiene opportuno considerare la possibilità di approcciare a tale problematica scomponendola nell'analisi dei due '**indicatori**' che notoriamente contribuiscono alla quantificazione di un 'Rischio': la probabilità (P) e il danno o magnitudo (D o M).

Tra i '**descrittori**' che influiscono sulla **probabilità** si possono includere sia **fattori interni** che **fattori esterni** all'ambito lavorativo in esame, quali:

- **il fattore tempo** (l'attesa per il soddisfacimento di un bisogno, la durata del contatto tra la potenziale vittima e il potenziale aggressore)
- **il fattore organizzativo** (gli ordini discordanti o sperequati, la disorganizzazione, il lavoro in solitaria, etc.)
- **il fattore istituzionale** (leggi e norme rigide, vigilanza assidua degli organi preposti al controllo, le tasse elevate, etc.)
- **il fattore sociale** (lo status sociale, la lotta di classe, la crisi economica, etc.)
- **il fattore sessuale** (il modo di vestire, gli atteggiamenti, etc.)
- **il fattore patologico** (la confusione mentale, i problemi psichiatrici, ma anche la stanchezza e lo stress, etc.)
- **il fattore persecutorio** (il mobbing, lo stalking, etc.).

Tra i '**descrittori**' che influiscono sull'**entità del danno** si possono includere:

- la tipologia di aggressione
- i motivi di aggressione
- l'ambiente\locale di lavoro
- la presenza di corpi\oggetti utilizzabili per offendere\colpire.

Successivamente alla **prima quantificazione** del **'Rischio Aggressione'** (calcolato in funzione della **Probabilità** e del **Danno**), dovranno essere attivate sia le **misure preventive e protettive** e sia le **procedure di vigilanza e di monitoraggio del Rischio.**

Tale attività dovrà consentire la messa a punto del sistema di verifica e di **ricalibratura del processo di valutazione** inizialmente utilizzato, in modo da rendere il **calcolo del rischio** il più possibile **dinamico e contestualizzato** alla realtà lavorativa presa in esame e all'evoluzione degli accadimenti.

Il sistema di ricalibratura del processo di valutazione inizialmente utilizzato, consiste nel modificare i pesi degli indicatori di probabilità (P) e/o di danno (D), in modo da poter ricalcolare, ad ogni modifica intercorsa, il **rischio residuo**.

Tra le **misure migliorative**, si possono annoverare:

- l'attivazione della sorveglianza periodica sui corpi potenzialmente contundenti;
- l'eliminazione di parte o di tutti i corpi contundenti;
- l'attivazione di una procedura che preveda la presenza di altre persone a contatto solo uditivo, diretto o indiretto;
- l'attivazione di una procedura che preveda la presenza di altre persone a contatto sia visivo e sia uditivo;
- l'attivazione di procedura che preveda la presenza di altre persone a contatto fisico;
- l'intervento per costruire/migliorare le vie di fuga
- l'intervento per ampliare i locali angusti
- l'attività di formazione e addestramento finalizzati al miglioramento della capacità di controllo

- l'attivazione della regolamentazione e del controllo degli accessi
- l'aumento del personale nelle fasi più critiche in cui ci possono essere fenomeni di aggressività e violenza
- l'attivazione e controllo periodico del divieto di assunzione di bevande alcoliche e di droghe
- il controllo periodico del funzionamento delle serrature di cancelli, di porte e di finestre e relativa riparazione immediata
- l'allestimento di un impianto antintrusione con programmazione di inserimento parziale a protezione di chi lavora in solitaria o effettua l'apertura mattutina
- l'esposizione di cartelli e/o invio di circolari ai dipendenti e utenti, contenenti la tolleranza zero della Direzione agli atti di violenza
- la predisposizione di un Team addestrato alla gestione delle situazioni a rischio
- l'informazione di tutti i dipendenti sulle procedure da rispettare e da attivare in caso di eventi violenti
- l'attivazione del monitoraggio degli eventi violenti e degli eventi sentinella, con immediata individuazione e comunicazione delle misure da attivare
- la sensibilizzazione del personale e degli utenti affinché vengano sempre segnalate minacce e/o aggressioni (Modulo di Segnalazione Eventi MSE)
- l'assicurazione al personale ed agli utenti (e relativo monitoraggio) che i tempi di attesa siano ridotti e segnalazione dei tempi di attesa necessari
- lo scoramento del personale dall'indossare collane o usare stringhe per scarpe, allo scopo di prevenire un possibile strangolamento in situazioni critiche
- l'eliminazione di corde, catene, quali per esempio quelle utilizzate per attivare gli sciacquoni dei wc
- l'attivazione della Valutazione del Rischio per Differenze di Genere VRDG (genere, sesso, età, religione, provenienza, etc.)
- l'attivazione di procedura di controllo dei graffiti offensivi su arredi, muri interni ed esterni all'edificio (soprattutto dei wc e degli spogliatoi) con relativa immediata cancellazione
- l'attivazione di procedura di cambio periodico dei codici dell'allarme antintrusione
- l'attivazione della PCV (Politica aziendale Contro la Violenza
- l'attivazione della PRP (Politica del Rispetto della Privacy)
- l'attivazione delle Disposizioni di Vigilanza per il personale
- l'attivazione dell'assistenza prestata da associazioni di Volontari
- la distribuzione dell'Opuscolo informativo sul rischio aggressione
- la distribuzione dell'Opuscolo informativo sull'organizzazione e sui criteri di utilizzo della struttura scolastica
- la distribuzione di questionari
- l'attivazione del monitoraggio dei Rischi Psicosociali (Valutazione SLC, individuazione degli individui con Disagi Psicologici e Disturbi Comportamentali, etc.)

A sostegno di tale procedura valutativa è importante che il Dirigente scolastico disponga delle procedure specifiche da seguire nel caso si verifichino degli episodi di violenza, allo scopo di sostenere la vittima e i testimoni in modo da limitare i danni psicologici e stressori.

A tale riguardo nel ***FACTSHEET n°47*** viene illustrata un ***lista di controllo*** che sottolinea quanto sia 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.

CONCLUSIONI

Le difficoltà della valutazione del rischio aggressione e dell'individuazione e adozione delle relative misure preventive e protettive potrebbero ridursi notevolmente se si riuscisse ad intervenire a risolvere innanzitutto il fenomeno sociale dell'evidente crisi della figura genitoriale.

Come afferma lo psichiatra Paolo Crepet nel commentare gli ultimi episodi di violenza degli alunni nei confronti di docenti e personale ATA: <<*Siamo diventati genitori che dicono sempre di si. Ma questo è sbagliato. Quando diventeranno grandi ci sarà qualcuno che gli dirà di no*>>.

Quindi i giovani finiscono con il sentirsi dire i primi 'no' proprio a scuola dai loro insegnanti o dal personale ATA, e questo non lo accettano. Non lo accettano i giovani allievi e neppure i loro genitori.

Per tale motivo i docenti e il resto del personale scolastico dovranno affinare sempre più le loro competenze comunicative, trasformando, per così dire, il loro 'no' quadrati in 'no' rotondi, eliminando, cioè, gli spigoli.

Ma, come dice ancora Crepet, è indubbio che i 'no' ci debbano essere: << *Far credere ai giovani che i loro errori non hanno conseguenze credo sia il metodo di gran lunga peggiore per educare le nuove generazioni.*>> ***[1]***.

Paolo Pieri

Ingegnere consulente sicurezza

Factsheet 22 - Stress legato all'attività lavorativa (pdf)

Factsheet 23 - Il mobbing sul posto di lavoro (pdf)

Factsheet 24 - La violenza sul lavoro (pdf)

Factsheet 47 - Prevenzione della violenza sul personale nel settore dell'istruzione (pdf)

---

[1] tratto da "La tecnica della scuola" del 14-11-2017 - articolo di Andrea Carlino - <<Crepet: "Serve bocciare a scuola. Con dipendenza da digitale niente manualità, creatività e passione">>.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.