AMBIENTE & SICUREZZA S.M. s.r.l.
Socio Unico
CONSULENZA E FORMAZIONE SUL LAVORO

RISCHIO AGGRESSIONE

Informativa per il personale scolastico per prevenire e gestire
i rischi connessi alle relazioni con l'utenza, ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. 81/08

PREMESSA

Negli ultimi anni il tema delle aggressioni negli ambienti scolastici è progressivamente emerso come una questione di crescente rilevanza sociale, istituzionale e giuridica.

La scuola è infatti un ambiente di lavoro complesso, aperto alla relazione continua con studenti, famiglie, pubblico esterno, fornitori e visitatori; proprio questa natura relazionale, unita alla presenza di situazioni conflittuali, fragilità sociali, tensioni educative e stress organizzativo, può esporre dirigenti, docenti, ATA e altri operatori a comportamenti ostili, minacciosi o apertamente aggressivi.

La presente informativa è uno strumento organizzativo per consentire alla scuola, intesa come comunità educante e organizzazione istituzionale complessa, di affrontare le situazioni di crisi in modo specifico, organizzato e competente.

Permette, inoltre, sia ai singoli alunni sia agli insegnanti di non ritrovarsi in balìa degli accadimenti e, soprattutto, di delineare azioni e compiti per garantire la sicurezza di tutti.

IL RISCHIO AGGRESSIONE

La violenza scolastica include qualsiasi atto intenzionale di danno fisico, emotivo o psicologico, che si verifichi all'interno della scuola o durante eventi correlati. Minaccia non solo l'incolumità fisica, ma anche il benessere emotivo e il rendimento scolastico.

Contempla:

- Insulti e comportamenti incivili
- Minacce
- Forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo
- La presenza di una componente razziale o sessuale

Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali l'omicidio. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade e interrompere il corso degli eventi.

È dunque molto importante che il comportamento violento sia considerato e affrontato senza attenderne l'escalation e l'esplosione "fisica", riconoscendolo fin dai suoi esordi verbali e meno eclatanti, che non devono mai e in nessun caso essere trascurati o sottovalutati.

Di seguito le misure specifiche che possono essere intraprese a tutela del Personale Scolastico:

- Mantenere da parte dei collaboratori collocati nelle postazioni all'ingresso una stretta e attenta sorveglianza degli accessi, non lasciando mai sguarnita la postazione
- Nel caso in cui si sia appurato che il soggetto esterno non può accedere, invitarlo a lasciare il plesso eventualmente prendendo nota della sua richiesta e rassicurandolo che il messaggio sarà trasmesso a chi la può gestire oppure invitandolo a mandare una mail a chi può gestire la sua richiesta
- L'accoglienza ai soggetti esterni deve avvenire previa verifica delle ragioni dell'accesso e registrazione obbligatoria dell'ingresso
- In caso di genitori o utenti già noti per comportamenti problematici, il colloquio deve avvenire esclusivamente alla presenza di una seconda persona. Si suggerisce anche di

  valutare la scelta di un luogo idoneo ad una comunicazione efficace e con agevoli vie di fuga
- Divieto di accesso diretto alle aule
- Qualora si presenti una persona palesemente alterata, è necessario avvertire immediatamente il Dirigente Scolastico, un suo collaboratore, il referente di plesso o il DSGA per l'accoglienza in presenza di più operatori. In assenza di tali figure, coinvolgere colleghi in aiuto. In situazioni particolarmente gravi, valutare di impedire l'accesso della persona ai locali scolastici.

GESTIONE DEGLI EPISODI DI AGGRESSIONE

Le misure sottoelencate si applicano a tutti i soggetti che assumono atteggiamenti aggressivi, compresi i dipendenti dell'istituto scolastico.

In caso di aggressione verbale:

- Mantenere la calma e chiamare il supporto dei colleghi
- Evitare di rispondere alle provocazioni o alzare la voce; utilizzare un tono calmo e basso
- Mantenere una distanza fisica di sicurezza senza invadere lo spazio vitale altrui
- Lasciare che l'interlocutore sfoghi la propria rabbia o frustrazione, senza interromperlo
- Se l'atteggiamento persiste, dichiarare concluso il colloquio e invitare il soggetto a lasciare il plesso

In caso di aggressione fisica o di situazioni palesemente fuori controllo chiamare il numero unico di emergenza 112.

In caso di comportamenti violenti da parte di studenti:

- Interrompere le proprie attività, mantenere la calma e chiamare il supporto dei colleghi
- Utilizzare tecniche comunicative per abbassare la tensione ed evitare di intensificare approcci fallimentari
- Privilegiare il contenimento emotivo e ambientale (allontanamento dalla classe per calmarsi)
- Evitare di rispondere alle provocazioni o alzare la voce; utilizzare un tono calmo e basso
- In caso di aggressione fisica, proteggersi e allontanarsi cercando aiuto, mantenendo una distanza di sicurezza senza invadere lo spazio vitale altrui
- Il contenimento fisico è l'ultima risorsa, da usare solo in caso per l'incolumità immediata
- Chiamare il numero unico di emergenza 112
- Appena raggiunta una situazione di sicurezza, avvertire il Dirigente Scolastico e, quando possibile, annotare quanto accaduto sul registro elettronico.

In caso di comportamenti violenti da parte di studenti nei confronti di altri studenti:

- Interrompere le proprie attività, mantenere la calma e invitare con decisione gli studenti a fermarsi
- Evitare di rispondere alle provocazioni o alzare la voce; utilizzare un tono calmo e basso
- In caso di aggressione fisica, guidare l'aggredito a proteggersi e allontanarsi cercando aiuto, mantenendo una distanza fisica di sicurezza senza invadere lo spazio vitale altrui
- Chiedere il supporto dei colleghi
- Appena raggiunta una situazione di sicurezza, avvertire il Dirigente Scolastico e, quando possibile, annotare quanto accaduto sul registro elettronico.

Per il personale o gli studenti che manifestino disagio emotivo a seguito di aggressioni, l'Istituto attiverà un apposito sostegno psicologico.