

**Potenza e Matera**  
**11 e 12 maggio 2017**

---

# **I rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato nella scuola**

---

*Cinzia Frascheri*  
*- Giuslavorista -*  
*in materia di salute e sicurezza sul lavoro*

**Tutti i grafici sono tratti da:**

- *C. Frascheri, Il rischio da stress lavoro-correlato, Edizioni Lavoro, 2011*
- *C. Frascheri, Guida al mobbing, Edizioni Lavoro, 2009*

# Oggetto della VdR – art.28

1. La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell' accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro.



# *I rischi* di natura psico-sociale

**Valutazione  
del  
Rischio**

*(tutti i rischi- art.28  
d.lgs.81/08 s.m.)*

**disagio lavorativo**

*mobbing  
violenza*

**DOLO**

**COLPA**

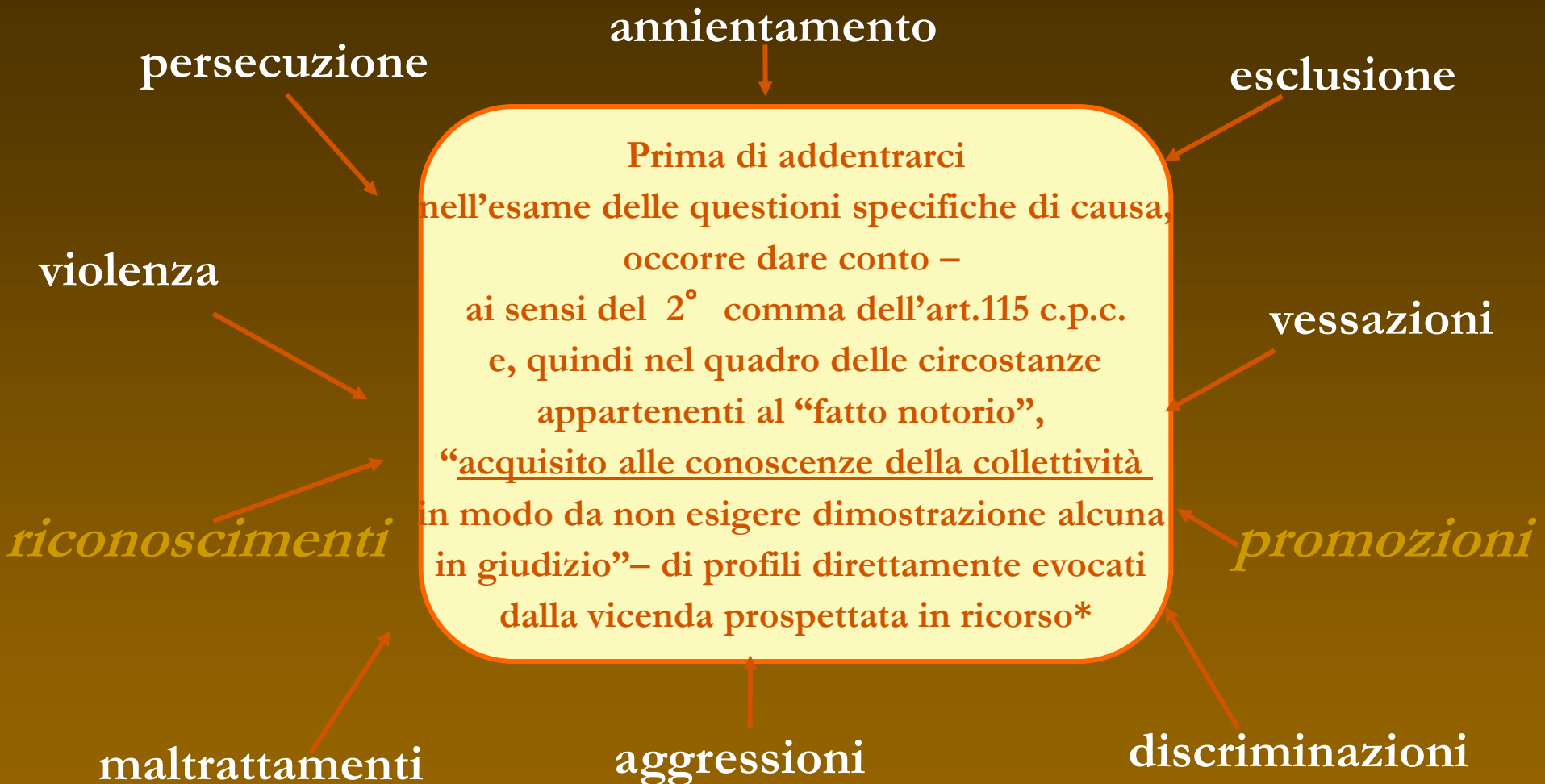
*stress l.c  
burnout*

**Cos'è il *mobbing***

**Cosa non è il *mobbing***

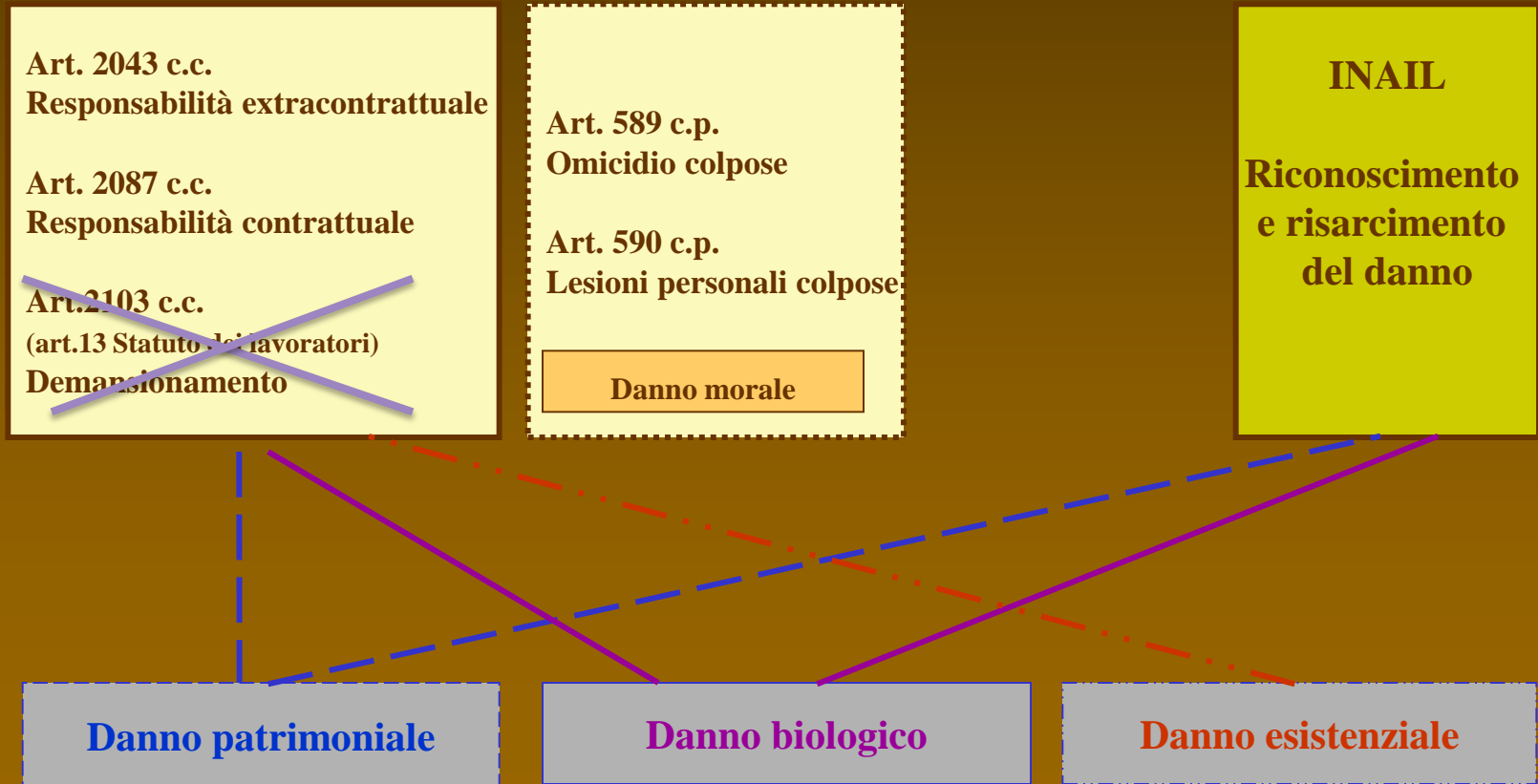
**Cos'è (oggi) il *mobbing***

# Termine *mobbing* in giurisprudenza



\* Tribunale di Torino pronunciava sentenza di condanna (n.5050/99)

# Azioni di tutela



# **Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro**

**Siglato a livello europeo 26 aprile 2007 – Recepito in Italia 25 gennaio 2016**

**Le molestie avvengono quando uno o più lavoratori o dirigenti sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro.**

**La violenza si verifica quando uno o più soggetti vengono aggrediti in situazioni di lavoro.**

**Differenti forme di molestie e di violenza possono determinarsi sul luogo di lavoro.**

**Queste possono:**

- **essere di natura fisica, psicologica e/o sessuale;**
- **costituire episodi isolati o comportamenti più sistematici;**
- **avvenire tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi, quali clienti, pazienti, studenti;**
- **andare da casi minori di mancanza di rispetto ad atti più gravi, ivi inclusi reati che richiedano l'intervento delle pubbliche autorità.**

# Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro

Siglato a livello europeo 26 aprile 2007 – Recepito in Italia .....

Le imprese devono adottare una chiara posizione che sottolinei che le molestie e la violenza non verranno tollerate.

La dichiarazione specificherà le procedure da seguire qualora si verificano casi.

...accertata la molestia o la violenza, si interverrà con misure adeguate che potranno includere un'azione disciplinare che può comprendere anche il licenziamento.

La/e vittima/e riceverà /riceveranno sostegno e, se necessario, verrà/verranno assistita/e nel processo di reinserimento.

I datori di lavoro, previa consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti elaborano, attuano e verificano l'efficacia di queste procedure per prevenire e affrontare i problemi che si dovessero presentare.



# **Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro**

**Siglato a livello europeo 26 aprile 2007 – Recepito in Italia .....**

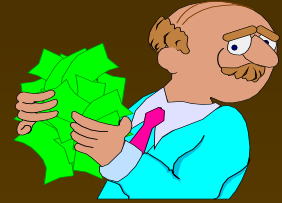
**Le procedure possono includere una fase informale nella quale una persona indicata di comune accordo dall'impresa e dai lavoratori sia disponibile a fornire consulenza e assistenza. Procedure già adottate possono essere idonee per affrontare le molestie e la violenza.**

**Una adeguata procedura sarà ispirata, ma non limitata, ai seguenti aspetti:**

- è interesse di tutte le parti procedere con la necessaria discrezione per tutelare la dignità e la riservatezza di ciascuno**
  - nessuna informazione deve essere divulgata a persone non coinvolte nel caso**
  - i casi segnalati devono essere esaminati e gestiti senza indebito ritardo**
  - tutte le parti coinvolte devono essere ascoltate e trattate con correttezza e imparzialità**
  - i casi segnalati devono essere fondati su informazioni particolareggiate**
  - non vanno tollerate false accuse, che potranno esporre gli autori a misure disciplinari**
- può rivelarsi utile un'assistenza esterna**

**Qualora venga accertato che si sono verificate delle molestie o violenze, occorre adottare misure adeguate nei confronti di colui/coloro che le hanno poste in essere. Ciò può includere un'azione disciplinare che può comprendere il licenziamento.**

# Cos'è il burnout ?



**progressiva perdita di idealismo, energia e scopi,  
vissuta come risultato delle condizioni in cui lavorano  
operatori sociali, professionali e non.**

**L'individuo colpito, dapprima tenterà di difendersi e/o reagire  
attuando comportamenti cinici, distaccati, spersonalizzati, se poi  
non riuscirà a risollevarsi, arriverà a non creder più in sé stesso,  
nelle sue capacità, perderà fiducia nelle sue competenze, si lascerà  
sempre di più sopraffare dalla apatia e dalla frustrazione, fino al  
desiderio, nei casi estremi, di annientamento e morte.**



# Contesto



## Indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato

**1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a far data dal 1° agosto 2010.**

**Legge di conversione 30 luglio 2010, n. 122 (Finanziaria) recante: «Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica».**

**Art. 8 - Razionalizzazione e risparmi di spesa delle amministrazioni pubbliche**

**Comma 12. ....il termine di applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 28 e 29 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di rischio da stress lavoro-correlato, e' differito al 31 dicembre 2010....**

**Indicazioni per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato  
17 novembre 2010 – G.U. 30 dicembre 2010**

# Contesto



**Accordo europeo 8 ott. 2004 – Recepito 9 giugno 2008**

**Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato (art.3, c.4).**

**...il presente accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post-traumatico.**

**Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.(art.3, c.4).**

**Identificare se c'è un problema di stress lavoro-correlato può richiedere un'analisi dei fattori come l'organizzazione del lavoro e i processi (disposizioni di orario di lavoro, grado di autonomia, abilità e requisiti professionali dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro ed ambiente (esposizione a comportamenti negativi, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza circa che cos'è previsto sul lavoro, prospettive di carriera, cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, incapacità di fare fronte alle richieste, percezione della mancanza di supporto, ecc.) (art.4).**

# Contesto



**Accordo europeo 8 ott. 2004 – Recepito 9 giugno 2008**

**L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa (art.3).**

**Secondo la direttiva-quadro 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori. Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro-correlato in quanto essi incidano su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza.....(art.5)**

**Laddove nel luogo di lavoro non siano presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.(art.6)**

# Percorso metodologico

delineato dalle  
**Indicazioni per la valutazione  
dei rischi da stress lavoro-correlato**

La valutazione del rischio da *stress* lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del RSPP con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione RLS/RLST.

## Pre-fase



# Percorso metodologico

delineato dalle  
**Indicazioni per la valutazione  
dei rischi da stress lavoro-correlato**

## I<sup>^</sup> Fase di valutazione preliminare "necessaria"



# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

## Eventi sentinella

- elevati indici di infortuni o di malattie professionali
- alti livelli di assenteismo (presentismo)
- elevata rotazione del personale
- frequenti conflitti interpersonali
- elevati procedimenti disciplinari e sanzionatori
- frequenti contestazioni da parte dei lavoratori, anche per il tramite dei RLS/RLST, riferite alle attività di lavoro, e/o al ruolo nell'organizzazione
- frequenti richieste di visite mediche su istanza del lavoratore, correlate ai rischi professionali o alla idoneità alla mansione

## Indicatori di contenuto

- condizioni di lavoro e ambientali pericolose o disagiate
- lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali
- attività lavorative connotate da continui spostamenti fuori dall'azienda o dall'unità produttiva;
- lavorazioni monotone ripetitive o legate a cicli produttivi vincolati
- attività lavorative connotate da rapporti con il pubblico
- attività lavorative che comportano il contatto frequente con la sofferenza o con la morte

## Indicatori di contesto

- grado di autonomia
- corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti
- mancanza di definizione degli obiettivi del lavoro
- situazioni derivanti da problemi di ruolo nell'organizzazione, quali ambiguità e conflitti di ruolo, responsabilità di altre persone;
- incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti



# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

**Eventi sentinella**

**Indicatori di contenuto**

**Indicatori di contesto**

**Eventi sentinella**

## TIPICI

- Elevati indici di infortuni o di malattie p.
- Alti livelli di assenteismo (presentismo)
- Elevata rotazione del personale
- Frequenti conflitti interpersonali
- Elevati procedimenti disciplinari e sanzionatori
- Frequenti contestazioni da parte dei lavoratori, anche per il tramite dei RLS/RLST, riferite alle attività di lavoro, e/o al ruolo nell'organ.
- Frequenti richieste di visite mediche su istanza del lavoratore, correlate ai rischi professionali o alla idoneità alla mansione
- Frequenti sanzioni disciplinari (richiami scritti...)

## SCUOLA

- Classi con indice di affollamento  $< 1,80$  mq/al.
- Invii commissione L.300/70 assenza per malattia o questioni di comportamento
- Assenze malattia e indice infortuni lav.
- Richieste di trasferimento
- Classi con più di 27 allievi
- Esposti di classi e/o genitori
- Procedimenti interni per sanzioni disciplinari
- Segnalazioni pervenute al DS, DSGA, RLS, MC
- Richieste di spostamenti interni
- Classi con allievi certificati (DSA) ma senza insegnanti di sostegno

# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

**Eventi sentinella**

**Indicatori di contenuto**

**Indicatori di contesto**

## Indicatori di contenuto

### TIPICI

- Condizioni di lavoro e ambientali pericolose o disagiate
- Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali
- Attività lavorative connotate da continui spostamenti fuori dall'azienda o dall'unità produttiva;
- Lavorazioni monotone ripetitive o legate a cicli produttivi vincolati
- Attività lavorative connotate da rapporti con il pubblico
- Attività lavorative che comportano il contatto frequente con la sofferenza o con la morte

### SCUOLA (Ambiente di lavoro)

- Il microclima (temperatura e umidità dell'aria) delle aule e degli altri ambienti è adeguato?
- L'illuminazione (naturale e artificiale) è adeguata alle attività da svolgere?
- Si avverte l'assenza di un riverbero fastidioso nelle aule e negli altri spazi di lezione?
- Durante le attività didattiche si avverte rumore tale da costringere l'insegnante ad alzare il tono della voce per farsi sentire?
- Le aule e gli altri ambienti sono puliti e in ordine?
- Si trova facilmente da parcheggiare l'auto o il mezzo con cui si viene a scuola?

# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

**Eventi sentinella**

**Indicatori di contenuto**

**Indicatori di contesto**

## Indicatori di contenuto

### TIPICI

- Condizioni di lavoro e ambientali pericolose o disagiate
- Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali
- Attività lavorative connotate da continui spostamenti fuori dall'azienda o dall'unità produttiva;
- Lavorazioni monotone ripetitive o legate a cicli produttivi vincolati
- Attività lavorative connotate da rapporti con il pubblico
- Attività lavorative che comportano il contatto frequente con la sofferenza o con la morte

### SCUOLA (Insegnanti)

- C'è coerenza all'interno dei team sui criteri di valutazione dell'apprendimento degli allievi?
- I principi educativi sono condivisi all'interno ?
- Il DS approva e sostiene il ruolo educativo degli insegnanti?
- All'interno dei team c'è sostegno rispetto alla didattica o educazione x casi difficili ?
- Vengono organizzati incontri tra insegnanti a carattere interdisciplinare?
- Per la formazione delle classi, vengono applicati dei criteri condivisi?
- Sono previste attività curriculari e di recupero tese a migliorare la conoscenza della lingua italiana per gli allievi stranieri?
- I team forniscono a famiglie e allievi tutte le informazioni che possono rendere trasparente il processo insegnamento apprendimento ?
- Il DS promuove l'aggiornamento degli insegnanti?

# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

**Eventi sentinella**

**Indicatori di contenuto**

**Indicatori di contesto**

## Indicatori di contenuto

### TIPICI

- Condizioni di lavoro e ambientali pericolose o disagiate
- Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali
- Attività lavorative connotate da continui spostamenti fuori dall'azienda o dall'unità produttiva;
- Lavorazioni monotone ripetitive o legate a cicli produttivi vincolati
- Attività lavorative connotate da rapporti con il pubblico
- Attività lavorative che comportano il contatto frequente con la sofferenza o con la morte

### SCUOLA (Personale ATA)

- Le mansioni da svolgere sono ben definite e circoscritte ?
- Il lavoro può procedere senza interruzioni ?
- Lo svolgimento del proprio lavoro quotidiano permette di eseguire un compito alla volta ?
- La quantità quotidiana di lavoro da svolgere è prevedibile ?
- C'è coerenza tra le richieste del DS e quelle del DSGA?
- Il software a disposizione è di facile impiego ?
  - Le macchine e le attrezzature sono di facile impiego?
- Il DSGA supporta il personale quando bisogna affrontare nuove procedure di lavoro o applicare una nuova normativa ?
- Il carico di lavoro è adeguatamente ripartito ?
  - Il personale opera sempre nello stesso laboratorio ?

# Valutazione su indicatori dello stress lavoro-correlato

**Eventi  
sentinella**

**Indicatori di  
contenuto**

**Indicatori di  
contesto**

## **Indicatori di contesto**

### **TIPICI**

- Grado di autonomia
- Corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti
- Mancanza di definizione degli obiettivi del lavoro
- Situazioni derivanti da problemi di ruolo nell'organizzazione, quali ambiguità e conflitti di ruolo, responsabilità di altre persone;
- Incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti

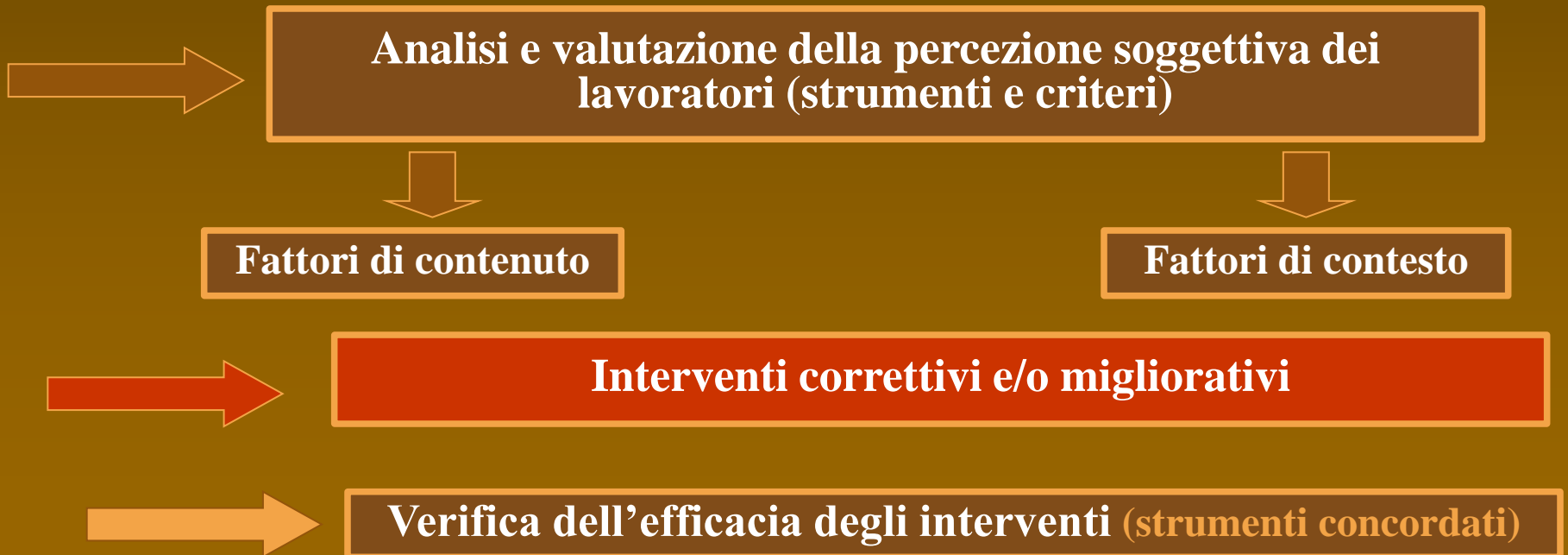
### **SCUOLA**

- Il regolamento d'istituto viene rispettato da tutto il personale scolastico?
- I criteri per l'assegnazione degli insegnanti alle classi sono condivisi e rispettati?
- I "desiderata" relativi all'orario di servizio sono rispettati?
- Le circolari emesse dal DS sono adeguate?
- I ruoli del personale con funzioni specifiche sono definiti attraverso un organigramma delle competenze?
- Le istruzioni e le indicazioni per lo svolgimento del proprio lavoro sono ben realizzate, coerenti e precise?
- Gli obiettivi e le priorità del lavoro vengono condivisi?
- Il DS ascolta il personale e tiene conto di quello che dice?

# Percorso metodologico

delineato dalle  
**Indicazioni per la valutazione  
dei rischi da stress lavoro-correlato**

## **II^ Fase di valutazione approfondita "eventuale"**



# Questionario (anonimo) da erogare ai singoli lavoratori Insegnanti

## Ambiente di lavoro

- Il microclima delle aule e degli altri ambienti è ritenuto adeguato?
- L'illuminazione è ritenuta adeguata alle attività da svolgere?
- Si avverte assenza di riverbero fastidioso nelle aule e negli altri ambienti di lezione?
- Durante le attività didattiche vi è assenza di rumore fastidioso?
- Le aule e gli altri ambienti sono puliti e in ordine?
- Si trova facilmente il parcheggio per l'auto o per il mezzo con cui si viene a scuola?
- Ritieni che la palestra sia idonea (con particolare riferimento alla normativa sulla sicurezza, alle norme igienico-sanitarie e all'attrezzatura presente)?
- Ritieni che i laboratori siano idonei (con particolare riferimento alla normativa sulla sicurezza, alle norme igienicosanitarie e all'attrezzatura presente)?
- Lo spazio di lavoro, in aula e sala docenti, per i docenti è sufficiente ?



**Situazione  
buona**

**Situazione  
discreta**

**Situazione  
mediocre**

**Situazione  
cattiva**

# Questionario (anonimo) da erogare ai singoli lavoratori Insegnanti

## Contesto di lavoro

- Il regolamento di Istituto viene applicato rigorosamente da tutto il personale ?
- I criteri per l'assegnazione degli insegnanti alle classi sono condivisi e rispettati?
- I "desiderata" relativi all'orario di servizio sono rispettati?
- Le circolari emesse dal DS sono adeguate?
- I ruoli del personale con funzioni specifiche sono definiti attraverso un organigramma delle competenze?
- Le istruzioni per lo svolgimento del proprio lavoro sono chiare, coerenti e precise?
- Gli obiettivi e le priorità del lavoro sono comunicate e condivise?
- Il DS ascolta il personale, tenendo conto dell'opinione espressa?
- Il DSGA ascolta il personale, tenendo conto delle opinioni espresse?
- Il DS assegnando i compiti privilegia o penalizza determinati lavoratori?
- Il DS assegnando i compiti tiene conto del genere?
- Il DS, potendo scegliere, quale personale avvia ai corsi di formazione?
- Il DS/DSGA , nella scelta delle figure sensibili, quale personale privilegia?



**Situazione  
buona**

**Situazione  
discreta**

**Situazione  
mediocre**

**Situazione  
cattiva**



# Questionario (anonimo) da erogare ai singoli lavoratori Insegnanti

## Contenuto di lavoro

- C'è coerenza nei CC.d.C. sui criteri di valutazione dell'apprendimento degli allievi?
- I principi e i messaggi educativi sono condivisi all'interno dei CC.d.C./team?
- All'interno dei CC.d.C./team c'è sostegno reciproco rispetto a situazioni didatticamente o educativamente difficili?
- Vengono organizzati incontri tra insegnanti a carattere interdisciplinare?
- Per la formazione delle classi iniziali, vengono applicati dei criteri condivisi?
- Sono previste attività curriculari e di recupero tese a migliorare la conoscenza della lingua italiana per gli allievi stranieri?
- I CC.d.C./team forniscono a famiglie e allievi tutte le informazioni che possono rendere più trasparente il processo di insegnamento/apprendimento?
- Il DS promuove l'offerta formativa dell'Istituto e l'aggiornamento degli insegnanti?
- Il DS implementa un archivio facilmente accessibile per i documenti programmatici e relazioni e gli altri documenti che un nuovo docente è opportuno che conosca?
- I ruoli e le funzioni sono definiti tenendo anche conto delle disponibilità espresse?...ecc...



**Situazione  
buona**

**Situazione  
discreta**

**Situazione  
mediocre**

**Situazione  
cattiva**