

Prevenzione dello stress da lavoro nel settore educativo

Abstract

Lo stress da lavoro è uno dei rischi più significativi del lavorare nel settore educativo. Il livello di stress riferito all'insegnamento è ben al di sopra della media di altre industrie, dei servizi e della società in generale. Nel settore, però, non sono solo gli insegnanti a soffrire per lo stress, anche altri lavoratori come coloro che si occupano delle pulizie e gli impiegati amministrativi ne risentono. Questo *E-Fact* esamina entrambe le cause dello stress da lavoro nell'istruzione e i sistemi per affrontarlo. Questo testo offre una guida per gradi per la valutazione del rischio, una lista di cose da fare progettata per il settore educativo e un provvedimento da prendere per combattere lo stress.

Introduzione

Nonostante ci siano un gran numero di differenti occupazioni nell'ambito educativo, l'insegnamento è identificato come un lavoro particolarmente stressante (Smith et al., 2000). Lo stress tra i docenti contribuisce all'ammalarsi oltre che essere causa di alcuni abbandoni della professione (Aitken 2002, citato in Verdugo & Vere). Uno studio tedesco ha classificato le professioni educative come le occupazioni che più incidono sulla salute mentale, assieme agli insegnanti in scuole con studenti diversamente abili e a quelli impegnati nell'educazione complementare degli allievi più a rischio (Hasselhorn & Nübling 2004).

Nel settore educativo lo stress da lavoro dovrebbe essere affrontato all'origine con una strategia globale che:

- identifichi le possibili fonti dello stress da lavoro e le loro cause di fondo (l'ambiente di lavoro, come il lavoro è organizzato, o i comportamenti dei colleghi, degli studenti o dei parenti);
- esamini il potenziale impatto dello stress da lavoro;
- lavori con gli impiegati al fine di identificare e sviluppare soluzioni mirate;
- lavori con il personale al fine di implementare queste soluzioni e monitorarne l'efficacia.

Cos'è lo stress da lavoro?

Si può dire di avere esperienza di stress da lavoro quando le richieste dall'ambiente di lavoro sono superiori alla capacità degli impiegati di affrontarle (o controllarle). Non si tratta di una malattia ma può condurre verso una cattiva salute mentale o fisica. Lo stress da lavoro è sintomo di un problema organizzativo, non di una debolezza individuale (European Agency 2000a, 2000b, 2002a).

La definizione della Commissione Europea (1999) afferma che lo stress da lavoro è “un sistema di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche agli aspetti ostili e dannosi del contenuto del lavoro, dell'organizzazione del lavoro, e dell'ambiente di lavoro. Lo stress è causato da una scarsa corrispondenza tra i nostri

ruoli assunti al lavoro e quelli esterni ad esso, e dal non avere un ragionevole livello di controllo sul nostro stesso lavoro e sulla nostra vita.”

Lo stress da lavoro è un problema con più sfaccettature che può essere collegato con le caratteristiche organizzative, fisiche e sociali del lavoro e del luogo di lavoro. È necessario, pertanto, valutare tutti gli aspetti del lavoro che possono condurre allo stress, includendo gli strumenti di lavoro e l'ambiente fisico e sociale. Nell'istruzione lo stress da lavoro è sovente collegato alla violenza, al bullismo (*mobbing*), alle molestie e a comportamenti inaccettabili degli studenti.

La violenza sul lavoro è qualsiasi episodio in cui una persona viene maltrattata, minacciata o assalita e che danneggia la sua sicurezza, la sua salute, il suo benessere o il suo rendimento lavorativo. Comprende gli insulti, le minacce e le aggressioni fisiche o psicologiche esercitate da una persona contro un individuo al lavoro. I lavoratori in ambito educativo sono più a rischio di violenza quando i loro lavori implicano:

- l'aver a che fare direttamente con gli allievi e/o con i loro tutori;
- il lavorare fino a tardi o da soli;
- il fare visite fuori sede o nelle abitazioni;
- il lavorare con bambini con necessità particolari.

Il bullismo è un ripetuto, irragionevole comportamento diretto contro un impiegato o un gruppo di impiegati che crea un rischio per la salute e la sicurezza. In questo contesto con “comportamento irragionevole” si intende un comportamento che una persona ragionevole, avendo cura di tutte le circostanze, si aspetterebbe per vittimizzare, umiliare, indebolire e minacciare. “Comportamento” include le azioni degli individui o di un gruppo. Un sistema di lavoro può venire usato come uno strumento di vittimizzazione. “Il rischio per la salute e la sicurezza” include i rischi alla salute mentale o fisica degli impiegati (European Agency 2001).

Fonti di stress da lavoro per gli insegnanti

Gli insegnanti non sono gli unici lavoratori del settore educativo, ma forse sono i più visibili, e c'è informazione su cosa causa il loro stress da lavoro. Uno studio ha classificato gli insegnanti nella posizione più alta tra i gruppi professionali in termini di stress cronico. In questo studio, l'unico fattore di stress più importante era “l'assenza di disciplina negli allievi e il comportamento molesto” (Schaarschmidt 2005). Cox and Griffiths (1995) identificarono diverse fonti di stress per gli insegnanti. Tra queste le più comunemente citate sono i problemi che derivano dall'organizzazione della scuola e del lavoro, la mancanza di supporto e di cooperazione, la mancanza di formazione e di opportunità di sviluppo della carriera, e la natura del lavoro, inclusi la situazione delle classi, i carichi di lavoro pesanti e gli allievi che creano confusione.

Un'indagine dei sindacati degli insegnanti ha rilevato i seguenti cinque principali fattori di stress (ETUCE 2007):

- Carico di lavoro / Intensità del lavoro;
- Sovraccarico di ruolo;
- Aumentate dimensioni delle classi per ogni docente;
- Comportamento inaccettabile degli allievi;
- Cattiva gestione della scuola / Mancanza di supporto dall'amministrazione.

Legislazione

La direttiva del Consiglio 89/391/EEC del 12 giugno 1989 (la “direttiva di struttura”)¹ si rivolge al settore educativo e definisce l'impianto per prevenire lo stress da lavoro. La direttiva, che è stata trasposta in legge in tutti gli Stati Membri, conta alcuni requisiti chiave:

- i datori di lavoro devono valutare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Alla luce dei risultati ottenuti da questa valutazione, i datori di lavoro devono prendere ogni misura necessaria al fine di prevenire i rischi professionali;
- ogni datore di lavoro deve assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori in tutti gli aspetti relativi al loro lavoro, incluse le questioni psicosociali;
- i lavoratori hanno il diritto di essere consultati dal loro datore di lavoro;
- i lavoratori hanno il diritto di venire formati riguardo gli argomenti della salute e della sicurezza;
- i lavoratori sono altrettanto responsabili della cooperazione riguardo le questioni di sicurezza e salute e della conformità con le misure preventive.

Nel 2004 i partner sociali europei hanno firmato un accordo di struttura sullo stress da lavoro, e nel 2007 un altro accordo sulla molestia e la violenza sul luogo di lavoro, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e la comprensione dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e dare luogo ad una struttura per affrontare queste questioni psicosociali, molestie e violenza sul luogo di lavoro. Gli accordi forniscono gli schemi per identificare, prevenire e gestire i problemi di molestia e violenza sul posto di lavoro (European Social Dialogue 2004, 2007)².

Gestire lo stress da lavoro

Tutti coloro che sono coinvolti nell'istruzione, inclusi gli insegnanti, gli allievi, i genitori, gli amministratori e i professionisti della sicurezza e della salute hanno un ruolo da assumere nell'affrontare lo stress da lavoro. Gestire lo stress al lavoro richiede un approccio sistematico che include la stima del rischio e una continua valutazione. L'azione contro lo stress da lavoro dovrebbe consistere in:

- mirare a prevenire lo stress da lavoro;
- valutare i rischi dello stress da lavoro;
- agire al fine di prevenire il danno;

1 Direttiva del Consiglio 89/391 del 12 giugno 1989 sull'introduzione di misure volte ad incoraggiare miglioramenti per la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, Official Journal n° L 183, 29.06.1989, p.1.

2 Vedi l'Agency's fact sheet 47 – Prevenzione della violenza contro il personale nel settore dell'istruzione <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/47>

- dare luogo a sistemi per affrontare le questioni relative allo stress.

Alcuni cambiamenti organizzativi e istituzionali potrebbero essere introdotti così da affrontare lo stress da lavoro, partendo dai seguenti sette passi:

- effettuando un'analisi del rischio;
- intraprendendo un'approfondita pianificazione di azioni cautelative;
- combinando le misure orientate al lavoro con quelle orientate al lavoratore;
- introducendo soluzioni per il contesto specifico;
- utilizzando competenze esterne appropriate;
- istituendo un dialogo sociale, una collaborazione e un coinvolgimento del lavoratore efficaci;
- prendendo azioni cautelative prolungate e reclutando il sostegno dell'alta dirigenza.

Fallire la gestione dei fattori di rischio per lo stress da lavoro può avere importanti conseguenze per la qualità del servizio fornito agli studenti, oltre che per la salute dei lavoratori. Una direzione dall'amministrazione, una buona organizzazione del lavoro, un clima lavorativo positivo che favorisce il rispetto e la dignità, e una comunicazione chiara tra i lavoratori e i supervisori/colleghi sono essenziali allo scopo di ridurre il rischio di stress da lavoro.

Fattori di rischio per lo stress da lavoro:

- la cultura di un'organizzazione e come interpreta lo stress;
- le richieste fatte ai lavoratori, come il carico di lavoro;
- la padronanza che i lavoratori hanno del loro lavoro;
- le relazioni sul lavoro, come l'evento del bullismo;
- la mancanza di gestione del cambiamento;
- la mancanza di chiarezza sui ruoli dei lavoratori;
- la mancanza di supporto da parte di colleghi;
- un'inadeguata condizione di addestramento;
- l'insuccesso nel provvedere alle differenze individuali
(European Agency 2002c).

Una guida per gradi per la valutazione del rischio in ambito educativo

Ai datori di lavoro viene richiesto dalla legge di realizzare un'efficace stima del rischio, e le valutazioni del rischio nelle scuole e in altre istituzioni educative dovrebbero tenere conto del rischio psicosociale presente: in particolare dello stress da lavoro, del bullismo e della violenza. A seconda delle questioni da affrontare per ogni singola scuola, potrebbe esserci la necessità di approcci differenti ma complementari allo stress da lavoro, alla violenza e al comportamento inaccettabile degli allievi.

Una valutazione del rischio è un esame attento di cosa potrebbe danneggiare le persone sul luogo di lavoro, permettendo ai datori di lavoro di soppesare se hanno

preso precauzioni sufficienti o hanno bisogno di fare di più per prevenire un danno. Una stima del rischio comporta l'identificazione dei pericoli presenti e quindi la valutazione dell'entità del rischio implicata, tenendo conto delle cautele esistenti. I risultati di una stima appropriata e completa del rischio dovrebbe rivelare i passi che occorre compiere al fine di proteggere la salute dei lavoratori.

Cerca i pericoli

Rifletti sul lavoro che è stato fatto e su quanto danno potrebbe essere fatto; per esempio, la violenza da parte degli allievi verso il personale. Utilizzare la conoscenza dei lavoratori aiuta ad assicurarsi che i pericoli siano individuati e che le soluzioni praticabili vengano attuate. La consultazione incoraggia i lavoratori a impegnarsi per la salute, le procedure di sicurezza e i miglioramenti.

Cerca le cose che possono causare incidenti e/o cattiva salute dei lavoratori. I seguenti approcci possono aiutare nell'identificare i punti critici:

- pensare per area geografica: per esempio, l'aula o il corso;
- pensare per tipo o pericolo: per esempio, le questioni psicosociali;
- pensare per lavoro: per esempio, il/la custode, l'addetto/a alle pulizie, il/la segretario/a, l'insegnante;
- pensare per mansione: per esempio, la manutenzione;
- pensare a come viene organizzato il lavoro: per esempio, la dimensione della classe, il carico di lavoro, i metodi di comunicazione, la divisione dei compiti;
- controllare i registri, come il libro degli incidenti, al fine di identificare i problemi;
- domandare ai lavoratori.

Scopri chi potrebbe essere danneggiato e come

Una valutazione del rischio dovrebbe coprire tutti i lavoratori presso le istituzioni scolastiche, inclusi gli insegnanti, il personale amministrativo, il personale che gestisce la struttura e ne cura la manutenzione, a prescindere se sono impiegati con contratti a breve o a lungo termine. Una valutazione del rischio può includere anche gli allievi e i visitatori della scuola, che sono direttamente o indirettamente a rischio di pericoli. Dove ci sono persone impiegate sul posto da un'altra organizzazione vi è il dovere per i due datori di lavoro di cooperare e di proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori.

La stima del rischio dovrebbe prendere in considerazione le differenze nei lavoratori, come per genere, età, o disabilità. Per esempio, il personale più giovane può essere meno esperto, il che può contribuire allo stress da lavoro. Differenti misure preventive possono essere richieste per questi gruppi di lavoratori. Il lavoro, la sua organizzazione e gli strumenti utilizzati dovrebbero essere adattati al lavoratore, non al contrario. Questo principio viene preservato nella legislazione dell'UE.

I lavoratori diversamente abili dovrebbero essere considerati in modo specifico all'interno del processo di valutazione del rischio. Per esempio, le persone diversamente abili potrebbero essere soggetti al bullismo, il quale può condurre allo

stress da lavoro. La consultazione con i lavoratori diversamente abili è vitale al fine di garantire che la valutazione del rischio sia appropriata (European Agency, 2004b), e anche le lavoratrici incinte richiedono una specifica valutazione³.

Valuta il rischio e stabilisci dei provvedimenti

Valuta quanto è probabile che il pericolo possa portare a nuocere o a ferire, e quanto grave questo infortunio possa probabilmente essere. Considera quali misure di controllo sono al momento idonee e se sono sufficienti. Il fulcro per una gestione del rischio produttiva e sostenibile dovrebbe essere la protezione collettiva e le misure preventive. I questionari possono essere utilizzati per la valutazione dell'entità dello stress da lavoro in un'organizzazione, assieme ad alcuni dei fattori causali.

È probabile che qualcuno venga danneggiato? Se qualcuno potrebbe essere ferito:

- il pericolo può essere eliminato del tutto?
- il rischio può essere controllato?
- possono essere prese delle misure tutelative così da proteggere l'intera forza di lavoro?
- sono necessari strumenti protettivi personali per proteggere il lavoratore da un rischio che non può essere adeguatamente controllato dalle misure preventive collettive?

Non dimenticare di esaminare quali procedure d'emergenza sono necessarie in caso di incidente, come un'aggressione al personale.

Agisci!

La valutazione del rischio è il primo passo verso una gestione del rischio efficace. Dopo aver completato la valutazione del rischio, elenca in ordine di priorità le misure preventive necessarie, quindi agisci, coinvolgendo nel processo i lavoratori e i loro rappresentanti. Puntare ai problemi di fondo è il metodo più produttivo di gestione del rischio.

La direttiva quadro espone una gerarchia di misure di controllo:

- evitare il pericolo;
- sostituire il pericolo con un processo o un materiale poco o non pericoloso;
- aumentare le misure di protezione collettiva;
- misure di protezione individuale.

Gli interventi dovrebbero essere concordati con la forza lavoro, o direttamente o attraverso i rappresentanti per la sicurezza dei lavoratori. Le soluzioni concordate dovrebbero essere attuate, monitorate e valutate attentamente. L'informazione derivando dalla valutazione del rischio deve essere condivisa con le persone adatte.

³ Vedi la Council Directive 92/85/EEC del 19 ottobre 1992 sull'introduzione di misure atte ad incoraggiare il miglioramento della sicurezza e della salute al lavoro delle lavoratrici incinte e che hanno recentemente partorito o stanno allattando (decima Direttiva individuale nel rispetto del significato dell'Articolo 16 (1) della Direttiva 89/391/EEC), Official Journal n° L 348, 28.11.1992, p.1

L'azione dovrebbe essere supportata da un appropriato addestramento.

Le azioni dovrebbero includere sia le misure preventive (così da fermare l'incidente o la cattiva salute considerandoli prima di tutto) sia le misure atte a minimizzare il danno in caso un membro del personale venga aggredito.

Passa in rassegna ciò che è stato scoperto con la valutazione del rischio

Analizza ogni azione presa così da stabilire quale funziona meglio e valuta l'efficacia di tutte le misure di controllo. Questo è importante in particolar modo per quando ci si occupa dello stress da lavoro dato che è multi-causale, e la situazione può mutare rapidamente. Quando viene a verificarsi un cambiamento significativo, sii certo di verificare che non ci siano nuovi pericoli cui occorra dedicarsi e ripeti la valutazione del rischio quando necessario.

Checklist sullo stress da lavoro

La seguente *checklist* è destinata ad aiutare nell'accertarsi che le misure per prevenire o ridurre lo stress da lavoro negli istituti educativi siano idonee. Può essere utilizzata come parte del processo di valutazione del rischio. La *checklist* è destinata a fornire un'indicazione riguardo il fatto che ci sia un problema e dove si trovi. Gli ambienti di lavoro variano, quindi questa *checklist* non può essere applicata a tutti gli istituti educativi e a tutte le occupazioni del settore. Se una questione viene evidenziata nel questionario è importante investigare ulteriormente seguendo un approccio partecipativo che incoraggi i lavoratori a discutere su ciò che è stato trovato, a esaminare le cause sottostanti dei fattori di stress da lavoro e a decidere un piano d'azione.

Checklist per lo stress da lavoro nel settore educativo		
<u>Domande</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>
C'è un clima solidale o un'atmosfera che non tollera comportamenti inaccettabili come la violenza e la molestia?		
C'è una relazione solidale tra gli allievi/studenti e i genitori?		
Lo stress, la violenza, il bullismo e la molestia vengono visti come una questione di "salute e sicurezza"?		
La violenza, il bullismo e la molestia da parte degli allievi/studenti, dei colleghi o dei non-lavoratori viene inclusa nella valutazione del rischio?		
Si ha accesso a un adeguato supporto alla salute professionale, o all'interno o all'esterno?		
L'addestramento per la prevenzione dello stress, della violenza e della molestia è fornito a tutto il personale, inclusi i manager, gli insegnanti e altro personale?		
L'addestramento alla gestione della classe è disponibile ai lavoratori che si occupano degli allievi e degli studenti?		
I lavoratori vengono coinvolti nel processo di valutazione e di gestione del rischio?		

I genitori e le famiglie sono coinvolti nel processo di riduzione del rischio: ad esempio, nel definire standard di comportamento per gli studenti?		
La dignità e il rispetto per le altre persone viene insegnato agli allievi/studenti e i comportamenti positivi sono incoraggiati?		
Gli strumenti di lavoro e le condizioni ambientali per l'educazione sono tenute in buone condizioni e controllate: ad esempio, il condizionamento dell'aria, l'illuminazione o i bagni?		
Le richieste eccessive, il carico di lavoro e le frequenti esigenze di straordinari sono controllati: ad esempio, il lavoratori lavorano spesso fino a tardi o nei fine-settimana?		
Tutti i lavoratori possono fare regolarmente pause in aree apposite?		
I lavoratori possono scegliere i loro metodi e il ritmo di lavoro?		
I lavoratori possono variare il loro lavoro?		
Ci sono delle risorse e delle procedure per i lavoratori utili a gestire i ruoli in concorrenza nei compiti?		
C'è una politica per lo stress da lavoro?		
C'è una politica atta a supportare e rinforzare un ambiente di lavoro positivo?		
La valutazione del rischio e le misure preventive vengono controllate regolarmente?		
L'amministrazione monitora la salute del luogo di lavoro e l'adempimento della sicurezza (incluso per lo stress da lavoro e per altre questioni psicosociali)?		
C'è un monitoraggio degli indicatori organizzativi dello stress da lavoro come l'assenza del malessere, che partono dai dati del colloquio o dal rendimento?		
Le loro misure sono idonee al migliorare l'equilibrio della vita lavorativa: ad esempio, servizi di asilo nido?		
Ci sono sistemi di comunicazione e di denuncia idonei?		
Ci si consulta col lavoratore prima di importanti cambiamenti al luogo di lavoro o all'organizzazione del lavoro?		

Come fase a parte, è importante valutare l'impatto sulla salute dei lavoratori e sull'organizzazione delle fonti di stress identificate. Per le scuole, queste possono includere conflitti interpersonali frequenti e un alto ricambio del personale, per gli individui, questi effetti possono includere:

- Sindrome da *burnout* / depressione / esaurimento emotivo;
- Alto tasso d'assenteismo;
- Problemi del sonno / insonnia;
- Disturbi cardiovascolari e loro sintomi;
- Emicranie;
- Ipertensione / pressione del sangue alta;
- Disordini gastrointestinali;
- Dipendenze (alcool, fumo, droghe)

(ETUCE 2007)

Provvedimenti per affrontare lo stress da lavoro nel settore educativo

Siccome lo stress da lavoro può avere diversi fattori causali ed effetti, un approccio inclusivo alla prevenzione è il più efficace, essendo guidato dalla stretta collaborazione tra amministratori, lavoratori, allievi, gruppi di parenti e organizzazioni della comunità. Il fulcro dell'azione non dovrebbe essere solo sull'ambiente fisico e sociale di lavoro ma anche sul modo di impartire la lezione, sull'addestramento del personale e sull'organizzazione del lavoro nell'istituzione educativa. L'impegno dell'amministrazione è essenziale.

Per una prevenzione efficace e sostenibile dello stress dovrebbe essere messo in atto un programma inclusivo di gestione del rischio, consistente di analisi del rischio, identificazione delle azioni alternative, scelta delle priorità, realizzazione e valutazione (European Agency, 2000a). I problemi dovrebbero essere categorizzati in termini di fattori di rischio: il lavoro, i colleghi, l'esterno (ad esempio, la famiglia), la scuola/gli allievi/gli studenti, l'organizzativo, la comunità e il sociale. Questo approccio evidenzia l'utilità di una strategia di salute pubblica per l'identificazione e la gestione dei problemi nel settore educativo (Verdugo & Vere, 2003).

Provvedimenti volti a migliorare l'ambiente di lavoro

- Introduci un piano di *mentoring* e di tutoraggio per tutto il personale già attivo.
- Introduci un piano di *mentoring* e di tutoraggio per il personale nuovo, organizzato per tipo di lavoro: per esempio, insegnanti o bambinaie dell'asilo nido.
- Sviluppa un programma di informazione e di presa di coscienza: per esempio, tenendo dei giorni del “benessere del personale” o con la produzione di una *newsletter* e di cartelloni.
- Designa un rappresentante/coordinatore per la salute e la sicurezza ben preparato sulle questioni psicosociali.
- Quando vengono messe in atto le valutazioni del rischio, istituisci un gruppo guida.
- Rinforza e premia le buone norme di comportamento.
- Incoraggia il *problem-solving* collaborativo e la buona comunicazione.
- Crea opportunità per il *feedback*: per esempio, loda e organizza un *feedback* costruttivo, relativo alla produttività.
- Sviluppa un largo impegno dell'organizzazione per dimostrare il supporto dell'amministrazione, prendendo coscienza e promuovendo buone abitudini.
- Fornisci un accesso a un aiuto per la salute lavorativa (interno o esterno).
- Assicurati che tutto il personale sia pratico dello stress da lavoro e preparalo a riconoscere i sintomi dello stress.
- Sviluppa e incoraggia lo sviluppo dell'impiegato e l'apprendimento così da equipaggiare il personale per perfezionare il rendimento del lavoratore.
- Fornisci una preparazione ai lavoratori, in particolar modo agli insegnanti, che includa la gestione del comportamento e l'insegnamento delle abilità per affrontare il comportamento difficile.
- Premia le attitudini positive e incentiva i modelli di ruolo positivi (sia per i lavoratori che per gli allievi/studenti).

- Per il corpo insegnante, insegna e ribadisci il rispetto e il buon comportamento.
- Istituisce dei consigli genitori-insegnanti e coinvolgili in ogni processo di gestione del cambiamento.
- Coinvolgi il personale nel processo di valutazione del rischio, per esempio nell'identificazione del pericolo e nelle proposte di soluzioni.
- Coinvolgi i lavoratori nel processo di gestione dei cambiamenti.
- Incoraggia il coinvolgimento dei e la comunicazione coi genitori e le famiglie.
- Controlla e sostieni la qualità dell'ambiente di lavoro e dell'attrezzatura.

Provvedimenti volti a migliorare l'organizzazione e il carico di lavoro

- Accresci la consapevolezza e prepara gli amministratori sulle cause e le soluzioni dello stress da lavoro.
- Prendi un impegno a tutti i livelli di un'organizzazione per affrontare lo stress da lavoro.
- Controlla frequentemente il carico di lavoro, le richieste e gli straordinari.
- Esamina gli schemi di lavoro del personale di modo che abbiano dei momenti di “non-contatto”.
- Lascia scegliere ai lavoratori i loro metodi, schemi e ritmi di lavoro.
- Se necessario, controlla e redistribuisci il carico di lavoro e le scadenze.
- Controlla i metodi di gestione del personale così da assicurarti che i lavoratori non siano sovraccarichi, come può accadere quando vengono affidati ruoli multipli (per esempio, insegnante di classe e coordinatore degli argomenti e studente-insegnante).

Provvedimenti volti a collocare politiche e assistenza

- Sviluppa politiche che supportino e rinforzino un ambiente lavorativo positivo.
- Sviluppa e rendi effettiva una politica scritta per il personale sullo stress da lavoro.
- Sviluppa iter e strategie per la prevenzione dello stress e valuta le politiche regolarmente.
- Sviluppa con gli studenti e i genitori azioni volte a migliorare il comportamento: per esempio, collocando pause fisse e programmi premio.
- Porta a termine valutazioni annuali dello stress da lavoro e del suo impatto.
- Valuta il progresso dei programmi di gestione del rischio.
- Focalizzati sui processi di apprendimento organizzativo di lungo termine, oltre che sui benefici di breve termine dei fatti ad alta visibilità e della formazione.
- Usa i fatti e i dati per monitorare e valutare tutti i programmi di cambiamento.
- Compì le verifiche dello stress regolarmente su sintomi organizzativi: per esempio, un alto tasso d'assenteismo, un alto ricambio o scarse relazioni industriali.
- Effettua verifiche sulla violenza e sul bullismo.
- Organizza servizi di asilo nido e pratiche di lavoro flessibile come lo scambio di compiti.
- Valuta la comunicazione formale e informale e le linee di comando.
- Stabilisci un sistema di consultazione aperta prima di effettuare cambiamenti importanti.

- Rendi la gestione dello stress parte del normale esercizio dell'amministrazione.
- Lavora con la comunità locale e i mezzi di comunicazione per promuovere la consapevolezza dell'impatto dello stress sulla qualità dell'insegnamento e sulla salute dei lavoratori, e incoraggia comportamenti positivi e solidali.

Analisi di un caso – Prevenire lo stress e la sindrome da *burnout* tra gli insegnanti

Insegnare ai bambini con seri problemi sociali ed emotivi in un centro educativo e di cura è complicato. I bambini possono essere aggressivi e violenti, il che sottopone i loro insegnanti a richieste pesanti e a uno sforzo emotivo. Questo può portare a stress, ansia, stanchezza, depressione e sindrome da *burnout*. L'educazione ai bisogni speciali è un'area prioritaria al fine di prendere provvedimenti riguardo il rischio psicosociale. È un esempio di dove il rischio della violenza non può essere completamente rimosso, in tal senso la necessità di un'ottima gestione è notevole.

In un caso in Danimarca vennero presi i seguenti provvedimenti:

- agli insegnanti venne fornito un addestramento e uno sviluppo continui e sistematici su come gestire il rischio;
- tutto il personale e gli amministratori ebbero un piano di sviluppo annuale;
- il personale ricevette un addestramento per le abilità comunicative;
- al nuovo personale fu fornito un addestramento induttivo;
- la comunicazione fu migliorata attraverso la collocazione di meccanismi di *feedback* per l'amministrazione;
- il gioco di ruolo venne usato come metodo per apprendere come sviluppare risposte utili a prevenire i problemi con i bambini;
- venne creato un ambiente aperto e rispettoso così che i colleghi potessero esprimere i loro punti di vista e gli altri replicare;
- a seguito di uno scontro fisico, ebbe luogo una discussione con colleghi e amministratori. La gestione della scuola venne coinvolta e al membro del personale fu anche offerta la possibilità di vedere uno psicologo esperto in crisi.

Come risultato di tali provvedimenti:

- vi fu una riduzione nel numero degli scontri fisici tra i bambini e il personale;
- la carenza di personale venne ridotta;
- gli insegnanti divennero meno frustrati e più soddisfatti;
- i bambini divennero più felici e meno aggressivi.

(European Agency, 2002).

Nota bibliografica e ulteriori informazioni

- Cox, T. and Griffiths, A.J., *Occupation stress and burn-out of teachers: A review*. Sectoral Activities Programme Working Paper 84, Switzerland, 1995.
- European Agency for Safety and Health at Work 2000a, *Research on Work-Related Stress*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/203>
- European Agency for Safety and Health at Work 2000b, *Facts 8 Research on Work-Related Stress, summary of Agency report*

- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 45 Management of occupational safety and health in the education sector*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/45>
- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 46 Occupational safety and health in the education sector* <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/46>
- European Agency for Safety and Health at Work 2001, *Facts 47 - Prevention of violence to staff in the education sector*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/47>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002a, *How to Tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/309>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002b, *Prevention of psychosocial risks and stress at work in practice*, <http://osha.europa.eu/publications/reports/104>
- European Agency for Safety and Health at Work 2002c, *Facts 22 Work-related stress*
- European Agency for Safety and Health at Work 2003, *Facts 43 Including gender issues in risk assessment*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/43/index.htm>
- European Agency for Safety and Health at Work 2004a, *Facts 53 Ensuring the health and safety of workers with disabilities*, <http://osha.europa.eu/publications/factsheets/53/index.htm>
- European Agency for Safety and Health at Work 2004b, *Frequently Asked Questions (FAQs) on Education Sector*, http://osha.europa.eu/good_practice/sector/education/faq.stm
- European Agency for Safety and Health at Work, *Good practice in the education sector*, http://osha.europa.eu/good_practice/sector/education
- European Commission – Education and training http://ec.europa.eu/education/index_en.html
- European Commission, 1999 Guidance on work-related stress.
- European Social Dialogue 2004, *Framework agreement on work-related stress*, http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf

- European Social Dialogue 2007, *Framework agreement on harassment and violence at work*,
http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf
- European Trade Union Committee for Education (ETUCE) *Report on the ETUCE Survey on teachers' Work-related Stress* 2007
- European Trade Union Confederation *Framework agreement on work-related stress - An ETUC interpretation guide* 2005
http://www.etuc.org/IMG/pdf/Brochure_stress_EN-3.pdf
- Eurostat 2001, *Work-related health problems in the EU in 1998-99*,
<http://www.europa.eu.int/comm/eurostat>
- Hasselhorn, HM & Nübling, M.: *Arbeitsbedingte psychische Erschöpfung bei Erwerbstätigen in Deutschland*; in: *Arbeitsmed.Sozialmed.Umweltmed.* 39(11) 2004, pp. 568-576.
- Landauer *Empfehlungen zur Lehrergesundheit (Landau recommendations on teachers' health – based on a expert workshop in 2004)*, www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/37111/
- Ministry for Social Affairs and Employment *Covenants on Health and Safety at Work. A safeguard for good work conditions*, The Netherlands 2002.
- National Union of Teachers (UK), *Teacher Stress* <http://www.teachers.org.uk>
- Rose, U & Seibt, R., 'Workload and mental health of Saxonian female teachers', in: McIntyre, S & Houdmont, J. (eds.): *7th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings*. ISMAI Publishers, Avioso S. Pedro 2006, p. 211.
- Schaarschmidt, U (ed.) *Halbtagsjobber ?, Psychische Gesundheit im Lehrerberuf – Analyse eines veränderungsbedürftigen Zustandes*. Weinheim; Basel: Beltz, 2. Auflage 2005.
- Smith, A., Brice, C., Collins, A., Mathews, V., and McNamara, R., *The scale of occupational stress. A further analysis of the impact of demographic factors and type of job*, HSE Books, UK, 2000.
- Verdugo, R., Vere, A., International Labour Office 2003, *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources* 2003
<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf>