



SITUAZIONI CRITICHE

UNA GUIDA PER LE SCUOLE

ANNOTAZIONI AL TESTO E AI TERMINI USATI

Con **situazione critica** si intende una situazione che si crea in seguito ad un evento improvviso, inatteso e straordinario che colpisce gravemente le persone interessate ed il loro ambiente. Nel testo si usano talvolta anche le espressioni «**evento straordinario**», «**evento inatteso straordinario**» o «**situazione straordinaria**» come sinonimi di «**situazione critica**».

La presente guida parte dal presupposto che le scuole siano dirette, anche se lo stato di avanzamento della realizzazione nei diversi cantoni non è omogeneo. La **direzione della scuola** è l'organo scolastico cui è affidata la guida della scuola sul posto, a livello amministrativo, pedagogico e del personale.

L'autorità scolastica locale **di vigilanza e di assunzione**, denominata **commissione scolastica** (Ticino) o **consiglio scolastico** (Grigioni), ha competenze diverse a seconda dei cantoni. Nella presente guida si usa correntemente il termine **autorità scolastica**.

Il servizio competente per chiarimenti e terapie psicologici e talvolta anche psichiatrici per le bambine/i bambini, per la consulenza ai loro genitori e alle scuole è denominato **servizio medico psicologico** (Ticino) o **servizio psicologico scolastico** (Grigioni). È questa ultima la denominazione che si impiega nella presente guida.

L'organo che opera nel settore del diritto penale minorile in questa guida è denominato **magistratura dei minorenni**.

La presente guida è composta da **tre parti distinte** **i cui capitoli sono numerati progressivamente** e da un'allegato.

SITUAZIONI CRITICHE – UNA GUIDA ALL'INTERVENTO COMPETENTE E ALLA PREVENZIONE NELLA SCUOLA

Gruppo di lavoro

Dr. Hermann Blöchliger

Hansruedi Brünggel-Kiener

Lic. phil. Hans Ulrich Hofmann

Ottilie Mattmann-Arnold

Jean-Pierre Ryser

Dr. Anton Strittmatter

Silvia Müller



Gruppo di lavoro/autrici e autori

Dr. Hermann Blöchliger,
psicologo FSP, direttore del servizio psicologico scolastico
del Cantone San Gallo
(« Scopo della guida», «Possibili situazioni critiche»,
«Rete di istituzioni», capitoli 2, 3, 8)

Hansruedi Brünggel-Kiener,
psicologo FSP specialista in psicoterapia ed in psicologia
dell'infanzia e dell'adolescenza, responsabile del servizio di
consultazione per l'educazione e della psichiatria dell'infanzia
e dell'adolescenza di Ittigen (BE)
(capitoli 1, 3.4, 4, 9.5, 11, allegati)

lic. phil. Hans Ulrich Hofmann,
psicologo FSP, consulente pedagogico
(redazione)

Ottilie Mattmann-Arnold,
avvocatessa, consulente giuridica CDPE
(guida del gruppo di lavoro, capitolo 12)

Jean-Pierre Ryser,
psicologo scolastico a Estavayer-le-Lac, psicologo FSP
specialista in psicoterapia ed in psicologia
dell'infanzia e dell'adolescenza
(controllo della versione francese)

Dr. Anton Strittmatter,
direttore del centro pedagogico dell'associazione mantello
delle insegnanti e degli insegnanti svizzeri (LCH)
(capitoli 5, 6, 7, 9, 10)

Silvia Müller,
collaboratrice CDPE
(lavori amministrativi)

Editore:

Conferenza svizzera dei direttori cantonali
della pubblica educazione (CDPE)

Titolo dell'edizione francese:

Situations de crise – un guide pour les écoles

Titolo dell'edizione tedesca:

Krisensituationen – ein Leitfaden für Schulen

Layout:

design open gmbh, Lucerna
Jimmy Schmid | Sabine Ruepp

Illustrazioni:

Christoph Frei, Berna

Per l'ordinazione:

Segretariato generale CDPE
Zähringerstrasse 25
casella postale 5975
3001 Berna

Tutti i diritti riservati

Copyright © CDPE

SCOOPO DELLA GUIDA

Situazioni critiche, come ad esempio gli episodi di violenza nella scuola e nei suoi dintorni, si registrano con frequenza sempre maggiore. A tale proposito si pongono delle domande rispetto alla disposizione alla violenza da parte delle/degli adolescenti, ma anche rispetto ai retroscena ed ai possibili approcci alla prevenzione della violenza.

Spesso gli atti di violenza sono preceduti da una fase di mobbing piuttosto lunga; in questi casi l'atto di violenza costituisce in un certo senso il culmine di tutta una storia di mobbing. Di conseguenza il mobbing è divenuto un tema ampiamente discusso. Inoltre la scuola è confrontata sempre più anche con abusi e molestie sessuali. Sta crescendo la consapevolezza che sia necessario intervenire per impedire la comparsa di sviluppi critici. Tuttavia, in molti casi non è chiaro di chi sia la competenza e quali debbano essere i contenuti e la portata degli interventi. Parallelamente all'aggressione verso l'esterno esiste anche quella verso l'interno, che si manifesta in comportamenti autolesionisti che possono andare fino al suicidio.

Inoltre le situazioni critiche possono essere provocate anche da altri eventi imprevisti, come ad es. incendi, alluvioni, catastrofi naturali e gravi incidenti di ogni genere.

I suddetti fenomeni di per sé non sono nuovi. Tuttavia da qualche anno si presentano con maggiore frequenza e fanno vedere che in buona parte le nostre scuole sono poco preparate a tali eventi. Finora in una certa misura era ancora lecito partire dal presupposto che tali episodi non avrebbero mai interessato la propria scuola. Però sempre meno comuni possono vantarsi di costituire un «mondo intatto» e di conseguenza aumenta l'esigenza di essere preparati a degli eventi inattesi straordinari.

La presente guida della CDPE intende contribuire a tale preparazione ed incentivare una discussione a livello nazionale su come affrontare simili situazioni. Vuole essere uno strumento di orientamento per la preparazione a possibili situazioni critiche, per l'intervento concreto e per la prevenzione in generale. Formulando concreti modi di procedere si mira ad un'omogeneità d'intervento: se per esempio riusciamo a raggiungere un'intesa a livello nazionale e rispondere sempre con fermezza alle minacce, ciò costituisce un segnale importante.

Negli USA è stato necessario svolgere questo lavoro già da qualche decennio. A partire dagli anni settanta le scuole statunitensi sono state ripetutamente teatro di cosiddetti «school-shootings»: oggi praticamente tutte le scuole dispongono di un proprio piano di sicurezza e di un gruppo di intervento per le situazioni critiche, il cui compito specifico è quello di prepararsi ad eventi inattesi straordinari e di prendere sempre in considerazione nell'organizzazione della scuola anche l'aspetto della sicurezza. Nei prossimi anni anche in Svizzera l'attuazione di tali misure sarà molto probabilmente oggetto di ricorrenti discussioni.

RIPARTIZIONE DEL CONTENUTO

A

INTERVENTO COMPETENTE NELLE SITUAZIONI CRITICHE

1 Preparazione

- 1.1 Costituzione di un gruppo di intervento per le situazioni critiche
- 1.2 Preparazione da parte del gruppo di intervento per le situazioni critiche

2 Interventi – raccomandazioni di carattere generale

- 2.1 Obiettivi dell'intervento
- 2.2 Fasi generali di un intervento

3 Interventi – esempi concreti

- 3.1 Episodio di violenza in seguito al mobbing contro un'allieva o un allievo
- 3.2 Minacce all'insegnante da parte di genitori
- 3.3 Minacce da parte di adolescenti
- 3.4 Aggressione contro se stessi – suicidio
- 3.5 Violenza sessuale nei confronti delle bambine o dei bambini

4 Superamento di situazioni critiche nella scuola: aspetti pratici

- 4.1 Aiuto per le insegnanti e gli insegnanti
- 4.2 Aiuto per colloqui e lezioni speciali nella classe
- 4.3 Indicazioni su come comportarsi con genitori, sorelle e fratelli – colloquio coi genitori delle classi coinvolte
- 4.4 Indicazioni sul contegno da tenere con la famiglia colpita dal lutto
- 4.5 Indicazioni su commemorazioni e funerali

B

PREVENZIONE E EPREPARAZIONE

5 Prevenire e prepararsi adeguatamente

- 5.1 Elaborazione di piani e strutture
- 5.2 Ostacolare l'insorgere di situazioni di crisi

6 Cultura e atmosfera scolastiche

- 6.1 Promuovere atteggiamenti fondamentali ad ampio consenso
- 6.2 Elementi di una cultura scolastica portante

7 Riconoscere le avvisaglie

- 7.1 Avvisaglie di atti di violenza progettati
- 7.2 Avvisaglie di suicidio programmato
- 7.3 Avvisaglie di abuso sessuale
- 7.4 Avvisaglie di mobbing
- 7.5 Avvisaglie di situazioni con pericolo di incidenti
- 7.6 Stabilire le responsabilità in modo realistico

8 Organizzare la funzione di guida e le riserve

9 Piano informativo

- 9.1 Principi fondamentali per il lavoro informativo
- 9.2 I mezzi informativi
- 9.3 Distinguere le fasi del lavoro informativo
- 9.4 Lavoro con i media
- 9.5 Informazioni ai media in merito ai suicidi

C

INFORMAZIONI DI BASE

- 10 Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale**
- 11 Comportamento suicidale e tentato suicidio**
- 12 Aspetti legali**
 - 12.1 Segreto d'ufficio e protezione dei dati
 - 12.2 Principi del trattamento corretto dei dati
 - 12.3 Fondamenti giuridici

D

ALLEGATO

- D1 Esempio di piano d'intervento**
- D2 Modelli di testo**
 - D2.1 Modello di lettera ai genitori (episodio di violenza a scuola)
 - D2.2 Modello di lettera ai genitori (decesso)
 - D2.3 Modello di lettera in caso di suicidio
 - D2.4 Sostegno alle/agli insegnanti
 - D2.5 Assistenza psicologica
- D3 Ripartizione dei temi**

POSSIBILI SITUAZIONI CRITICHE

Parlando di situazioni critiche in relazione alla scuola pensiamo più che altro ad eventi dei seguenti tipi:

- violenza fisica che oltrepassa i limiti delle piccole zuffe durante il gioco e che provoca lesioni anche gravi;
- omicidi ed attentati nella scuola;
- minacce di violenza contro insegnanti o allieve/i;
- coercizione, ricatto;
- morte di allieve/i o insegnanti;
- gravi incidenti con feriti o morti;
- gravi casi di mobbing che sfociano in episodi di violenza o portano al suicidio;
- abuso e violenza sessuali nei confronti di bambine/i;
- suicidio.

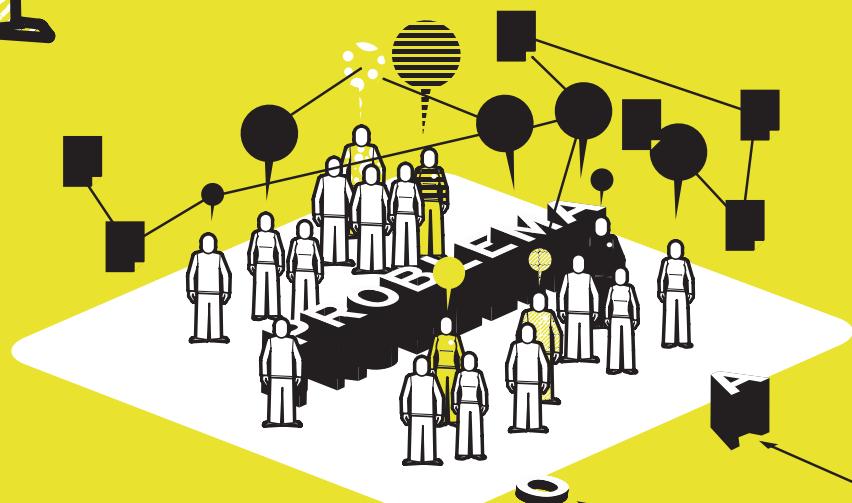
È possibile che la scuola sia confrontata con tali situazioni critiche in maniera diretta oppure indiretta, se l'evento causante avviene nell'ambiente immediatamente circostante un'allieva, un allievo o un membro del corpo insegnante.

RETE DI ISTITUZIONI

In Svizzera esistono molte istituzioni in grado di fornire contributi essenziali in situazioni critiche. Spesso però risulta difficile accedere ai servizi di queste istituzioni in tempi ragionevolmente brevi. Dunque è consigliabile creare una rete delle istituzioni esistenti e stabilire quali sono le istituzioni rappresentate nella "task force" locale e quali persone fungono da rappresentanti. Questi rappresentanti si incontrano regolarmente per scambiarsi informazioni e per concordare il modo di procedere in determinate situazioni. La collaborazione delle seguenti istituzioni ha già dato buoni risultati:

- autorità scolastica e direzione della scuola;
- autorità politica;
- servizio psicologico scolastico;
- centro di protezione dell'infanzia;
- polizia;
- servizi sociali, autorità di tutela;
- giustizia: procura pubblica e magistratura dei minorenni.

Una di queste istituzioni, preferibilmente l'autorità comunale o l'autorità scolastica, deve assumere in una certa misura un ruolo di guida e garantire la continuità. È importante che le misure intraprese siano comunicate pubblicamente. Ciò rafforza il senso di sicurezza nella popolazione e al contempo dà un chiaro segnale. Può anche essere utile istituire delle hotline regionali, alle quali può rivolgersi chi osservi episodi sgradevoli. In tal modo le autorità si accorgono precocemente dei problemi e sono in grado di reagire con maggiore rapidità. Spesso una reazione rapida e decisa è il miglior modo per prevenire episodi più gravi.



A INTERVENTO NELLE SITUAZIONI COMPETENTI INTERVENTO NELLE SITUAZIONI CRITICHE

- PREPARAZIONE 1
- INTERVENTI – RACCOMANDAZIONI DI CARATTERE GENERALE 2
- INTERVENTI – ESEMPI CONCRETI 3
- SUPERAMENTO DI SITUAZIONI CRITICHE NELLA SCUOLA: ASPETTI PRATICI 4



Una caratteristica essenziale delle situazioni critiche è il fatto che insorgono raramente ma in modo improvviso e spesso imprevedibile. Un intervento competente presuppone pertanto come prima cosa l'essere preparati a questo tipo di eventi. Nel presente capitolo si spiega brevemente, in cosa può consistere questa preparazione. I temi della preparazione, della prevenzione e della predisposizione di mezzi saranno approfonditi nella seconda parte della guida.

1.1 **COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI INTERVENTO PER LE SITUAZIONI CRITICHE**

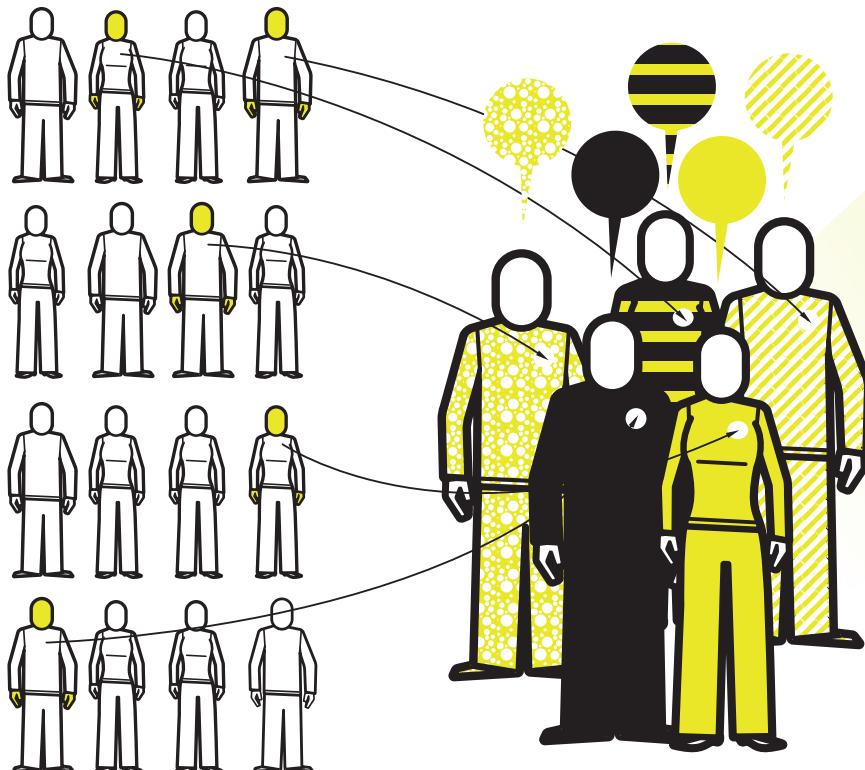
Il primo passo nella creazione di un programma di intervento è la creazione di un gruppo interdisciplinare di intervento per le situazioni critiche dotato di poteri decisionali in merito alle misure da attuare.

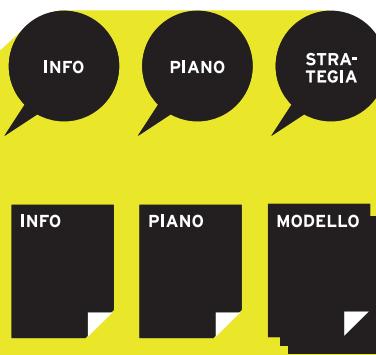
La composizione del gruppo di intervento per le situazioni critiche dipende dalle dimensioni della scuola. I membri di questo gruppo devono essere rapidamente reperibili e disposti ad assumersi la responsabilità ed il carico che questo mandato comporta.

Uno dei membri del gruppo di intervento per le situazioni critiche dovrebbe essere un professionista esterno e neutrale (p.e. un impiegato del servizio psicologico scolastico).

POSSIBILE COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI INTERVENTO PER LE SITUAZIONI CRITICHE:

- la direzione della scuola (direzione del gruppo di intervento per le situazioni critiche);
- la presidentessa o il presidente dell'autorità scolastica di competenza per la scuola (diversa designazione a seconda dei cantoni: «commissione scolastica» in Ticino e «consiglio scolastico» nei Grigioni);
- una/un rappresentante del corpo insegnante;
- una/un professionista, p.e. del servizio psicologico scolastico, del servizio psichiatrico per bambini e adolescenti, il medico scolastico;
- in caso di morte dovrebbe essere presente una persona adulta di fiducia della deceduta o del deceduto ovvero della sua famiglia.





PREPARAZIONE DA PARTE DEL GRUPPO DI INTERVENTO PER LE SITUAZIONI CRITICHE

1.2

**IL GRUPPO DI INTERVENTO PER LE SITUAZIONI CRITICHE SI PREPARA AL SUO
EVENTUALE INTERVENTO**

- elaborando un piano d'azione adeguato alle caratteristiche della scuola (vedi appendice):
 - discussione nel collegio del modo di procedere;
 - accordo su una linea comune;
 - comunicazione ad allieve ed allievi da parte dell'insegnante della classe;
 - informazione scritta ai genitori delle classi interessate ed eventualmente a tutte le allieve e gli allievi della scuola;
 - determinazione dei tempi riservati all'elaborazione dell'avvenuto o del lutto durante le lezioni;
- preparando modelli di testo (esempi in appendice);
- assegnando le varie funzioni come la direzione, i rapporti con la stampa ecc.

A INTERVENTI – RACCOMANDAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Ogni situazione critica attraversa fasi tipiche, per ognuna delle quali si possono fare raccomandazioni di carattere generale e descrivere le difficoltà ed i pericoli specifici. È poi compito di ogni scuola elaborare un piano adeguato al proprio contesto per gestire tali situazioni. Il presente capitolo fornisce le basi per questo lavoro.

2.1

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

L'INTERVENTO IN UNA SITUAZIONE CRITICA HA PRINCIPALMENTE I SEGUENTI OBIETTIVI:

- mettere in moto un sano processo di elaborazione o di lutto e
- ristabilire il prima possibile la normalità nella vita scolastica di ogni giorno.

Si intende come "crisi" una situazione grave che si presenta improvvisamente e che insegnanti, allieve ed allievi, genitori ed autorità scolastiche riescono difficilmente a superare e per la quale può essere sensato o necessario un aiuto esterno. La compresenza di opinioni estremamente diverse in merito al modo di procedere per risolvere una situazione critica può avere un effetto aggravante. Quando una tale situazione si presenta veramente non è più possibile giungere in modo democratico ad un accordo sui procedimenti da seguire. Il più delle volte è necessario che qualcuno assuma la direzione ed è meglio se a farlo è una persona esterna.

Come abbiamo visto nel capitolo precedente, per il superamento di situazioni critiche è necessario poter ricorrere ad un gruppo creato appositamente oppure al gruppo di intervento per le situazioni critiche di un servizio specialistico. Tali servizi devono essere sempre disponibili e devono offrire supporto immediato che aiuti tanto a superare la situazione critica nel momento in cui si presenta quanto a promuovere cambiamenti orientati al futuro.

In caso di eventi estremamente drammatici come morte, suicidio ed incidenti si tratta di prestare assistenza di pronto soccorso psicologico in modo da evitare ove possibile delle traumatizzazioni.

2.2

FASI GENERALI DI UN INTERVENTO

LE FASI CHE PRESENTIAMO SONO PENSABILI PER I SEGUENTI CASI:

-
- un episodio di violenza in seguito a mobbing o minaccia;
 - un episodio di abuso/sopruso oppure;
 - un evento estremamente drammatico come p.e. un suicidio, un omicidio, un grave incidente con feriti.
-

Nel caso di un evento estremamente drammatico si tratta innanzitutto di prestare assistenza di pronto soccorso psicologico. Può darsi che l'intervento possa limitarsi a questo; spesso però è necessario procedere in un modo analogo a quello schematizzato qui di seguito e applicabile anche per gli altri eventi suddetti.



1^a FASE: INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA

In una situazione straordinaria, in una crisi, le autorità scolastiche, la direzione della scuola o gli insegnanti constatano che non è possibile andare avanti così, che si deve assolutamente fare qualcosa. Il gruppo di intervento per le situazioni critiche o il gruppo di intervento specifico di un servizio specialistico è incaricato di occuparsi della situazione critica.

DIFFICOLTÀ E PERICOLI IN QUESTA FASE:

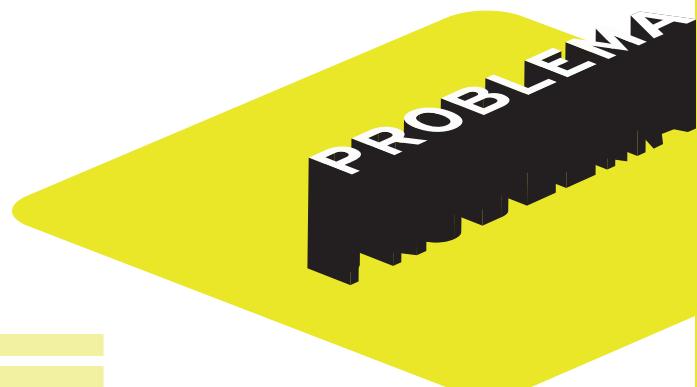
- il problema viene minimizzato, negato o sdrammatizzato da singole persone o da gruppi;
- non si riesce ad accordarsi sulla definizione del problema; a causa della mancanza di chiarezza si rinuncia a intraprendere qualcosa;
- il problema viene trascurato; non si vogliono infrangere tabù ecc.;
- è possibile che la situazione critica si aggravi e che, nel peggior dei casi, succeda qualcosa di molto peggio;
- teoricamente potrebbe anche succedere che un problema venga gonfiato; tuttavia questo pericolo è relativamente minimo.

2^a FASE: CHIARIMENTO DELL'INCARICO E DEL CONTESTO

Dopo aver ricevuto l'incarico di elaborare la situazione critica, il gruppo di intervento per le situazioni critiche deve inquadrare l'ambito del problema e il possibile modo di procedere per risolverlo. In questa fase occorre chiarire chi è coinvolto nella situazione critica ed in che modo, e quali sono, oltre alla scuola, gli eventuali altri luoghi in cui essa si svolge.

Inoltre occorre chiarire chi potrebbe contribuire in che modo alla soluzione del problema. Può darsi che per risolvere la situazione siano sufficienti le risorse di cui dispone la scuola.

Se si ricorre a gruppi di intervento esterni eventualmente è necessario chiarire chi è disposto ad assumersi parte dei costi ed in quale misura. Tuttavia in situazioni di vera crisi di regola i costi hanno un ruolo del tutto secondario.



DIFFICOLTÀ E PERICOLI IN QUESTA FASE:

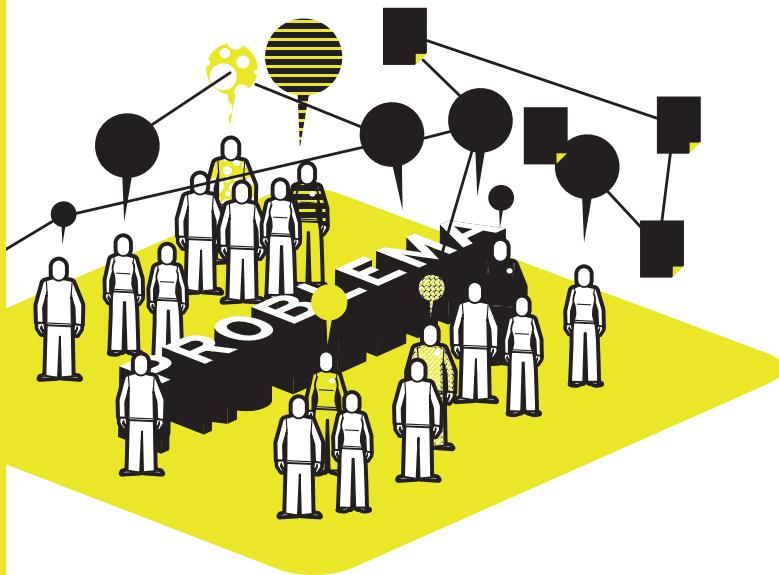
- l'ambito del problema viene sottovalutato o sopravvalutato;
- alcune delle persone che hanno contribuito alla creazione della situazione critica negano il proprio ruolo e si considerano estranee alla situazione;
- alcune persone cercano di far sì che il problema venga risolto a modo loro ed esercitano pressioni per influenzare la situazione;
- i coinvolti si rassegnano.

3^a FASE: CHIARIMENTO ED ANALISI

In questa fase si lavora direttamente al problema. Si cerca di svolgere colloqui il prima possibile con tutti i coinvolti. A seconda del tipo di problema, all'inchiesta partecipa anche l'intera classe (con questionari e colloqui individuali), a volte addirittura tutta una scuola.

Di regola si organizza un colloquio coi genitori. Spesso i genitori sanno molto su ciò che succede in una classe e talvolta si sono fatti anche delle idee su ciò che andrebbe cambiato. L'importante è lavorare coi genitori in modo tale che a tutti venga offerta la possibilità di esprimersi. Spesso è sensato formare un gruppo a parte con insegnanti e rappresentanti delle autorità.

Molte volte risulta necessario lavorare con l'intera classe o con più classi, soprattutto quando la situazione lascia supporre che in futuro potrebbero ripresentarsi casi analoghi. Il più delle volte i genitori lo desiderano. Pertanto il colloquio coi genitori di regola viene svolto prima di iniziare il lavoro con allieve e allievi.



DIFFICOLTÀ E PERICOLI IN QUESTA FASE:

- ci si incolpa reciprocamente, un procedimento poco produttivo.
- Si attribuisce tutta la colpa a singole persone, oppure si cerca di trovare colpevoli anche là dove non ce ne sono;
- una volta individuati i colpevoli viene loro attribuita la responsabilità per tutto e per tutti;
- singoli fatti vengono sistematicamente «rimossi»;
- le autorità di competenza non sono disposte ad assumersi la propria responsabilità di decisionari;
- si creano gruppi antagonisti;
- i media scoprono l'accaduto e la situazione peggiora notevolmente perché ora tutti si sentono osservati.

4^a FASE: DEFINIZIONE DI MISURE E ATTUAZIONE DI SOLUZIONI



In questa fase si definisce ciò che poi verrà disposto ed attuato concretamente. Si stabilisce il da farsi, chi deve farlo, i tempi e gli obiettivi dell'intervento. Si concordano e si attribuiscono anche le responsabilità e si stabilisce chi assume eventuali funzioni di controllo. Le misure potrebbero consistere in:

• A livello della classe o della scuola:

- una giornata incentrata su un tema specifico;
- una settimana progetto con contenuti pertinenti;
- elaborazione di regole interne per la classe;
- progetti sul tema della violenza come l'introduzione della mediazione scolastica, di peacemaker ecc.;
- riorganizzazione degli spazi all'interno della scuola e dell'area per le pause;
- creazione di un'immagine guida, programmi di sviluppo della scuola
- ecc.

• A livello di bambine/bambini e adolescenti:

- lezioni di ripetizione;
- psicoterapia;
- misure disciplinari come ammonimento, trasferimento in un'altra classe, sospensione temporanea dalle lezioni o da una parte delle lezioni, esclusione dalla scuola;
- ecc.

• A livello dei genitori:

- terapia familiare;
- servizio psicologico scolastico, consulenza sociale o altri servizi specialistici;
- avvertimento e/o sanzione;
- segnalazione all'autorità di tutela (pericolo per il benessere del bambino);
- segnalazione alla polizia degli stranieri in caso di stranieri e stranieri senza permesso di domicilio;
- ecc.

• A livello delle/degli insegnanti:

- consulenza, accompagnamento, supervisione;
- congedo per formazione;
- psicoterapia;
- insegnante supplementare, teamteaching;
- maggiore sorveglianza;
- misure disciplinari come limitazione dell'incarico (non insegnare più determinate materie), richiamo, sospensione, minaccia di licenziamento, licenziamento;
- dispensa per malattia;
- prepensionamento;
- ecc.

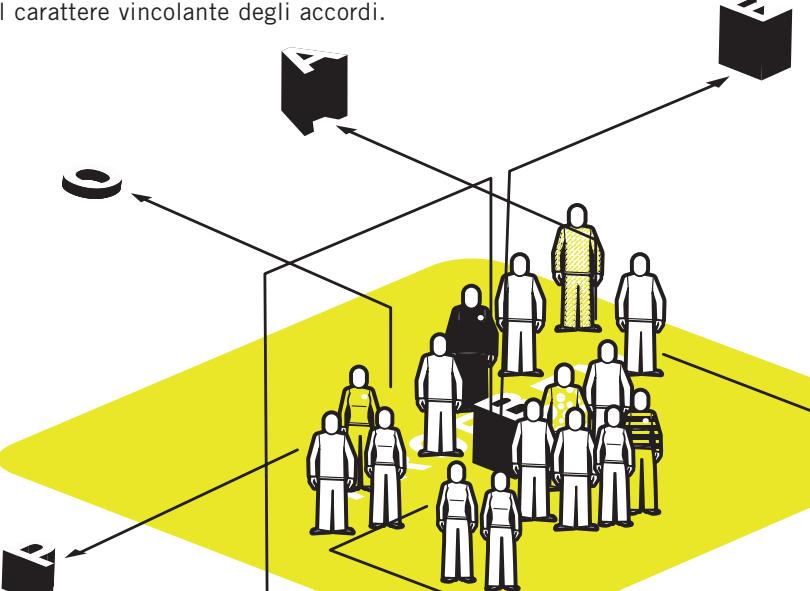
• A livello delle autorità:

- coaching delle autorità;
- unione/rete delle autorità;
- coordinamento di diverse autorità;
- ricorso contro le decisioni delle autorità;
- ricorso all'autorità di vigilanza;
- ecc.

DIFFICOLTÀ E PERICOLI IN QUESTA FASE:

- i coinvolti si oppongono o non si attengono alle decisioni;
- i coinvolti si dichiarano d'accordo ma concretamente non cambiano nulla;
- i coinvolti non assumono le proprie responsabilità;
- si formano alleanze contro natura;
- i coinvolti cominciano ad agire autonomamente.

Le intese e gli accordi devono essere fissati per iscritto. A volte è utile elaborare dei contratti e farli firmare dai coinvolti. In tal modo si aumenta il carattere vincolante degli accordi.





5^a FASE: CONCLUSIONE, CONTROLLO DELLO SVOLGIMENTO E VALUTAZIONE

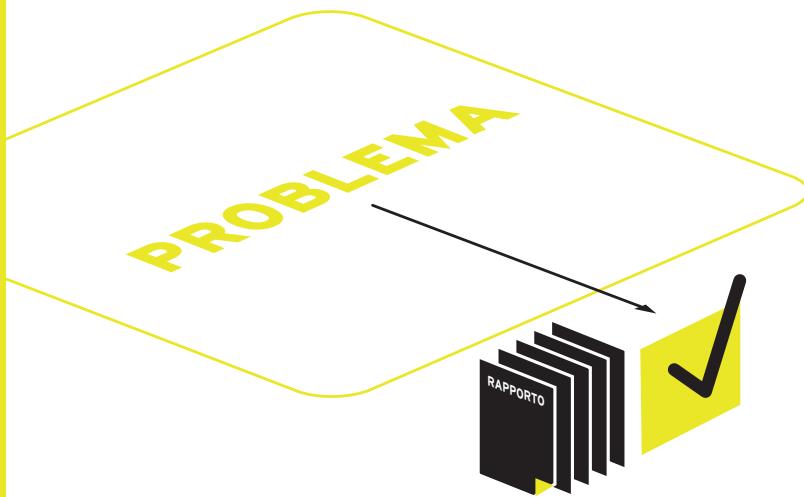
L'intervento si conclude con la definizione delle misure. La responsabilità dell'azione è nuovamente degli interessati e dei coinvolti. Di regola è consigliabile stendere un rapporto sull'intervento. Il rapporto deve informare su:

- fattore che ha determinato l'intervento;
- circostanze;
- procedimento;
- coinvolti;
- successione temporale;
- misure concordate;
- raccomandazioni su eventuali altre misure necessarie;
- tempo impiegato dalle persone esterne;
- momento della verifica delle misure concordate;
- cosa succede se l'effetto ed i risultati desiderati non sono soddisfacenti.

Spesso è utile «celebrare» la conclusione di un intervento con una manifestazione conclusiva, eventualmente addirittura con una festa. Più che altro occorre dichiarare chiaramente che ora l'intervento è concluso. Se l'intervento è stato eseguito da persone esterne potrebbe risultare utile stendere un rapporto, eventualmente contenente ulteriori raccomandazioni.

DIFFICOLTÀ E PERICOLI IN QUESTA FASE:

- siccome le cose vanno di nuovo bene, lo slancio si attenua, i coinvolti ricadono nei vecchi modelli comportamentali e l'intervento si insabbia;
- senza una conclusione dichiarata i coinvolti sono insicuri, non sanno quali sono le regole in vigore;
- alcuni vorrebbero affrontare anche altri problemi, altri vorrebbero finalmente tornare ad una vita tranquilla.



Le situazioni critiche hanno caratteristiche comuni ma al contempo sono anche caratterizzate da particolarità specifiche che le distinguono dalle altre. Per essere in grado di intervenire correttamente occorre prendere in considerazione anche queste particolarità. Il presente capitolo fornisce informazioni specifiche per le diverse situazioni.

EPISODIO DI VIOLENZA IN SEGUITO AL MOBBING CONTRO UN'ALLIEVA O UN ALLIEVO

3.1

Una situazione critica nell'ambito della scuola viene spesso innescata da un determinato evento straordinario. Esempio: il pomeriggio un allievo ha aggredito un compagno di classe col coltello. L'insegnante e le compagne e i compagni di classe sono costernati, al momento è impensabile un normale svolgimento delle lezioni.

**IN QUESTO CASO L'EPISODIO DEL COLTELLO HA INNESCATO UNA SITUAZIONE CRITICA.
DIETRO CASI DI QUESTO GENERE SI CELANO DI SOLITO UNA LUNGA SERIE DI ANTEFATTI
E DI PROBLEMI:**

- il ragazzo col coltello era stato per mesi oggetto di mobbing;
- la classe era divisa in gruppi nemici e nel corso di un campo la situazione si era acutizzata;
- il fatto che le impostazioni educative dei genitori fossero molto divergenti aveva contribuito in modo decisivo ai problemi.
- Inoltre l'impostazione educativa dell'insegnante non era del tutto convincente.

DI CONSEGUENZA È NECESSARIO INTERVENIRE A DIVERSI LIVELLI:

- occorre chiarire i dati di fatto;
- la vittima riceve assistenza ed aiuto psicologico;
- anche chi ha commesso l'aggressione (episodio del coltello) è assistito e laddove necessario si avviano le misure del caso, p.e. chiarimento psicologico, denuncia alla polizia / magistratura dei minorenni;
- si conducono colloqui coi genitori sia delle/degli aggredite/i che delle/degli aggressori, li si informa delle misure intraprese e li si integra il più possibile nel procedimento;
- si organizza un colloquio coi genitori di vittime e aggressori al fine di fornire informazioni e prendere accordi;
- nel lavoro con la classe si tratta di infrangere lo schema del mobbing ed elaborare nuove competenze sociali;
- in seguito, al fine di prevenire il ripetersi dell'episodio, si deve pensare ai diversi livelli esistenti nel contesto scolastico. Gli insegnanti devono essere coscienti della propria responsabilità per l'apprendimento sociale. È indispensabile l'appoggio da parte della direzione della scuola. La predisposizione di adeguate strutture d'appoggio, come servizi di consulenza e di intervento, è compito delle autorità.

3.2

MINACCE ALL'INSEGNANTE DA PARTE DI GENITORI

Le persone che avanzano minacce alle/agli insegnanti sono quasi sempre individui che in caso di conflitti si comportano in modo poco differenziato e basato sul potere, se adoperiamo il nostro metro di valutazione. In tali situazioni non possiamo evitare di intervenire in modo chiaro, univoco ed orientato al potere. Il più delle volte i colloqui benevoli non sono fruttuosi. Sostanzialmente di tratta di dimostrare "chi è il più forte". Andrà pure contro la natura di molti insegnanti e autorità, ma quando un insegnante, un'autorità, la scuola o un'altra istituzione pubblica sono aggrediti in modo indifferenziato sul piano del potere, occorre tenerne conto, e ciò di regola significa dare una chiara dimostrazione di potere. Con chi minaccia non si deve assolutamente scendere a trattative, poiché questo corrisponderebbe già fare delle concessioni.

Anche il fatto che un insegnante abbia commesso degli errori o si sia comportato inadeguatamente non giustifica mai una minaccia, dunque anche in tali casi occorre procedere con netta determinazione. Tuttavia, in un secondo momento sarà necessario tematizzare anche il comportamento inadeguato dell'insegnante.

ECCO IN CONCRETO IL MODO DI PROCEDERE:

- L'insegnante segnala l'episodio alla direzione della scuola competente ed eventualmente all'autorità preposta. Viene sporta denuncia alla polizia. Al contempo si devono intraprendere tutte le misure necessarie per proteggere l'insegnante.
- Spetta all'insegnante decidere se le/gli è ancora possibile continuare a fare lezione all'allieva o allievo in questione, oppure se ai fini dell'autoprotezione deve rifiutare immediatamente ogni contatto. In questo caso l'autorità scolastica di competenza dispone il trasferimento temporaneo o la sospensione dell'allieva o allievo in questione e chiarisce a quali condizioni sarebbe possibile che questi continuasse a partecipare alle lezioni. La misura disposta riguarda sempre tutte le figlie ed i figli della famiglia in questione.
- Con la persona che ha fatto le minacce e con la/il coniuge si svolgono colloqui in presenza della polizia, della direzione della scuola, delle autorità scolastiche e dell'intero corpo insegnante dell'allieva/o in questione. È utile che il colloquio venga guidato da una persona esterna. Il colloquio serve per capire se si può rischiare che l'allieva/o in questione continui a partecipare alle lezioni oppure se i suoi genitori costituiscono per l'insegnante minacciata/o un pericolo troppo grande.
- Eventualmente si devono elaborare misure di sostegno.
- La direzione della scuola e le autorità scolastiche decidono insieme alle insegnanti e agli insegnanti interessati le misure da attuare. La decisione deve essere tale da poter essere condivisa da tutti. A nessun patto l'insegnante deve continuare a far lezione all'allieva/o se continua a sentirsi minacciata/o. Per un eccessivo senso di responsabilità verso allieve e allievi spesso succede che le/gli insegnanti accettino troppo oppure si difendano con insufficiente determinazione.
- Le misure decise vengono comunicate ai genitori in questione. In seguito
 - eventualmente l'allieva/o viene riammessa/o alle lezioni, se necessario con misure parallele, come p.e. il divieto d'accesso all'area della scuola per i genitori;
 - l'allieva/o viene riammessa/o ma viene assegnata/o a un'altra/un altro insegnante;
 - il caso viene segnalato all'autorità tutoria, se i genitori non sono in grado di provvedere alla frequenza scolastica ordinata ed allo sviluppo proficuo della figlia o del figlio oppure
 - l'allieva/o è esclusa/o dalla scuola ed il caso è segnalato all'autorità tutoria.
- Di regola la denuncia alla polizia viene mantenuta per rendere possibile una punizione.

Infine occorre ripetere che solo tali dimostrazioni di forza – per quanto spiacevoli possano parerci – portano effetti concreti. In ambienti con un retroterra culturale molto autoritario i funzionari e le autorità sono rispettati soltanto se fanno uso del proprio potere. In tali situazioni i valori etici generalmente validi non portano a niente, sono addirittura derisi e – quando possibile – sfruttati a proprio vantaggio.



3.3

MINACCE DA PARTE DI ADOLESCENTI

Quando delle/degli adolescenti avanzano minacce contro la vita e l'integrità della persona, la situazione va sempre presa sul serio. Certo, talvolta può succedere che una frase come «ti ammazzo» esca fuori senza che la si intenda veramente. Tuttavia anche in questo caso è giusto domandare all'adolescente in questione: «Cos'hai detto?». È utile cercare di capire la qualità della minaccia, ciò permette di distinguere grosso modo tra le minacce dei seguenti tipi:

- **Minaccia con pericolo di attuazione esiguo:**

la minaccia è relativamente vaga e indiretta. Le affermazioni sembrano poco consistenti e piuttosto inattendibili, dettagli importanti mancano oppure sono poco plausibili.

Ad esempio: un'allieva manda una e-mail ad un'altra allieva col seguente contenuto: "Considerati morta!"

- **Minaccia con pericolo di attuazione di media entità:**

la minaccia è più diretta e concreta, tuttavia pare ancora piuttosto vaga rispetto all'attuazione. Eventualmente la minaccia contiene idee sulla concreta attuazione e forse anche indicazioni su possibili luoghi e tempi.

Ad esempio: un allievo manda ad un altro un video dove si vedono degli adolescenti che ammazzano un compagno sparandogli e poi ridendo ne parlano.

Alle minacce di questi due tipi si dovrebbe reagire almeno con un colloquio con le/gli adolescenti in questione e con chi è responsabile della loro educazione. Nel corso di tali colloqui si deve cercare di capire quali problemi personali stanno alla base del comportamento e – se necessario – ordinare un esame psicologico presso il servizio psicologico scolastico o presso uno psichiatra. Quando le minacce sono indirizzate a persone determinate è necessario che almeno si facciano delle scuse. Se necessario si devono decidere anche altre sanzioni.

- **Minaccia con notevole pericolo di attuazione:**

la minaccia pare molto concreta, elaborata e consistente.

Esempio: un allievo dice a una compagna di classe: «Domani mattina alle otto vado nell'ufficio della direttrice della scuola e la ammazzo. A quell'ora è sola in ufficio. Ho già la pistola pronta a casa, è una 9mm. Faccio sul serio, ne ho abbastanza di come vanno le cose in questa scuola. Ora ci penso io.»

Nel caso di una minaccia di questo tipo si devono informare immediatamente la polizia e la magistratura dei minorenni, poiché sussiste un rischio per la sicurezza di entità tale da non poter essere gestito soltanto dalle/dai responsabili della scuola. Anche in questo caso sicuramente sono necessarie ulteriori misure, chiamando in causa anche chi è responsabile dell'educazione dell'allieva/o in questione.

Di solito le/gli adolescenti che minacciano altre persone hanno grossi problemi personali. Non di rado sussiste anche il rischio di suicidio. Pertanto le minacce devono essere sempre intese come richiesta di aiuto anche da parte di coloro che le fanno.

3.4

AGGRESSIONE CONTRO SE STESSI – SUICIDIO

Anche le minacce di suicidio hanno diversi livelli di gravità. Una prima valutazione risulta dalla risposta alle seguenti tre domande:

- L'allieva/o parla di suicidio?
- L'allieva/o ha già tentato di suicidarsi?
- L'allieva/o ha un determinato progetto su come intende suicidarsi?

**SE LA RISPOSTA A DUE DELLE DOMANDE È AFFERMATIVA
OCCORRE INTERVENIRE:**

- Si deve parlare direttamente con la persona in questione. Il colloquio diretto è d'aiuto e non spinge la persona a compiere davvero il passo. Se il pericolo di suicidio è reale, per la persona in questione rappresenta tendenzialmente un sollievo se ne può parlare.
- Talvolta succede che in una classe un allievo, ma più frequentemente un'allieva, cominci a parlare di suicidio. La conseguenza può essere che all'improvviso un intero gruppo dichiari di volersi suicidare. In casi simili, per distinguere i casi seri da quelli meno seri sono utili le tre domande riportate sopra.
- In tutti i casi si deve informare chi è responsabile dell'educazione, anche contro la volontà delle allieve e degli allievi in questione: si deve spiegare loro che le/li si considera in pericolo e che i genitori devono saperlo.
- Sia le/gli adolescenti che minacciano altri che quelli che intendono suicidarsi, spesso ne parlano con la migliore amica o il migliore amico. Perciò alle/agli adolescenti che vengono a sapere di qualcuno che parla di suicidio o di minacce ad altri si raccomanda di comunicare il fatto agli adulti. Tuttavia dal momento che spesso tra le/gli adolescenti vale la regola di non chiedere in nessun caso aiuto agli adulti, anche se si tratta di una questione di vita o di morte, il problema rimane irrisolto. Informare comunque gli adulti viene percepito quasi come un tradimento della fiducia. Perciò per una volta è ammissibile non svelare alle/agli adolescenti in pericolo la fonte dell'informazione.



IN CASO DI UN AVVENUTO SUICIDIO

- Ci si mette in contatto con la famiglia in questione per poter disporre di informazioni sull'accaduto e per spiegare in che modo la scuola intende procedere. Si prendono accordi reciproci sul contenuto dell'informazione e sul procedimento. Si designano le persone di riferimento per la famiglia e per la scuola.
- È importante che per prime/i siano informate/i le/gli insegnanti, per esempio indicendo una riunione straordinaria oppure con una catena telefonica prima dell'inizio della scuola. Le/gli insegnanti devono aver tempo di confrontarsi coi propri sentimenti prima di entrare in classe.
- Il gruppo di intervento per le situazioni critiche prepara per le/gli insegnanti di classe una breve dichiarazione scritta rivolta alle classi. Tale dichiarazione viene comunicata o letta alla classe in maniera opportuna. La dichiarazione contiene solo i fatti essenziali sull'avvenuto suicidio ed indica le possibilità di far ricorso all'assistenza a disposizione di allieve e allievi.
- Vengono informati i genitori della classe in questione. Se debbano essere informati i genitori delle altre classi dipende dalla grandezza della scuola.
- Poiché sussiste pericolo di emulazione, nei casi di suicidio, a differenza che per altri eventi straordinari, i media vengono informati solo se la notizia è già trapelata.
La persona incaricata di intrattenere i rapporti con la stampa fa attenzione che nella diffusione dell'informazione siano rispettate le seguenti direttive:
 - non si possono diffondere notizie su un suicidio che non siano state verificate o confermate;
 - se la causa della morte non è ancora stata chiarita si deve menzionare questo fatto;
 - se i fatti fondamentali su un caso di suicidio sono noti, ogni ritenzione o ritenzione temporanea di informazioni può mettere in circolazione delle voci: pertanto è necessaria un'informazione aperta e diretta sull'accaduto. L'informazione deve essere schietta e partecipe;
 - il suicidio non deve essere nascosto, tuttavia, se possibile, si devono sempre rispettare le richieste della famiglia nel caso in cui chieda di trattare con riservatezza certe informazioni.
- Sostegno per il superamento dell'evento traumatico. Nei giorni immediatamente successivi al suicidio si deve assicurare principalmente l'attuazione delle due seguenti misure:
 - il gruppo di intervento per le situazioni critiche provvede insieme alle/agli insegnanti al mantenimento della calma e di un'atmosfera di sostegno; la struttura quotidiana data dalla successione delle lezioni ha un effetto stabilizzante per insegnanti ed allieve/i;
 - il gruppo di intervento per le situazioni critiche organizza consulenza specialistica: per le allieve e gli allievi si tratta di colloqui di consulenza e lezioni speciali, per le/gli insegnanti ed il gruppo di intervento per le situazioni critiche si tratta di consulenza specialistica ed eventualmente supervisione.

3.5

VIOLENZA SESSUALE NEI CONFRONTI DELLE BAMBINE O DEI BAMBINI

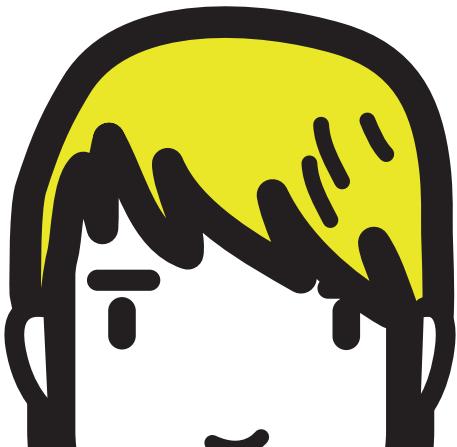
Spesso la violenza sessuale nei confronti delle bambine/dei bambini viene commessa da persone provenienti dall'ambiente immediatamente circostante la bambina o il bambino (membri della famiglia, vicini di casa, amici, membri di associazioni e gruppi giovanili ecc.). In questi casi gli adulti sfruttano il potere che hanno sulle bambine o sui bambini ed abusano della loro ingenuità, fiducia, curiosità, servizievolezza o dipendenza per soddisfare le proprie voglie.

Per questo, come misura preventiva, è estremamente importante informare le bambine e i bambini. È indispensabile che sappiano quali sono i loro diritti. Esistono una vasta letteratura sul tema, materiali didattici e opportunità di consulenza e tutto è facilmente accessibile. I programmi d'insegnamento ne appoggiano la tematizzazione.

UNA BAMBINA O UN BAMBINO SI CONFIDA CON L'INSEGNANTE

Proprio le misure preventive ed i colloqui confidenziali possono far sì che una bambina o un bambino si confidi con l'insegnante e parli, forse solo per accenni, di abusi subiti. Ci vuole molto coraggio e molta forza per rompere il silenzio e raccontare degli abusi subiti e di conseguenza anche la persona di fiducia che la bambina o il bambino ha scelto viene a trovarsi in una situazione complessa. La bambina o il bambino deve poter contare su quanto riportato nei seguenti punti:

- deve sentire di essere presa/o sul serio.
- La sua fiducia nei confronti dell'insegnante deve essere confermata. Dunque il primo passo da fare è confermare che ha fatto bene a confidarsi con l'insegnante.
- La bambina o il bambino deve poter confidare di ricevere aiuto. Si devono convenire con la bambina o il bambino i passi da compiere, tenendo conto della sua età.
- È importante dare immediatamente una certa sicurezza alla bambina o al bambino; se l'abuso avviene all'interno della famiglia, può anche darsi che per il momento non voglia o non possa più andare a casa.
- Al primo posto stanno sempre la protezione e lo sviluppo personale della bambina o del bambino e non il procedimento penale contro l'autrice o l'autore. Prima che l'autrice o l'autore sia confrontato con l'abuso che ha compiuto si deve intraprendere tutto ciò che è necessario per proteggere la bambina o il bambino.
- Quest'ultimo punto può condurre a situazioni molto difficili: si è a conoscenza dell'abuso, che forse perdura, e tuttavia in un primo momento non si può fare niente. Se si confronta troppo presto l'autrice o l'autore con l'abuso compiuto può darsi che questi reagisca drasticamente (per esempio minacciando la vittima) rendendo impossibile in partenza un eventuale procedimento. In questo caso la bambina o il bambino rimarrebbe completamente in balia di chi ne abusa.
- Inoltre occorre tener presente che sia per l'autrice o l'autore che per la vittima possono esserci diverse conseguenze a seconda della religione di appartenenza, p.e. la punizione della vittima con l'espulsione dalla comunità negli stati islamici conservatori.
- L'insegnante deve poi pensare anche a se stessa/o. Tali situazioni sono molto pesanti. L'insegnante non è tenuta/o a risolvere il problema da sola/o, anzi se lo fa dimostra poca professionalità. Pertanto fin dall'inizio per avere consigli e sostegno si rivolge ad un servizio specialistico che ha esperienza nel trattare casi di abuso sessuale infantile. Il compito dell'insegnante è quello di mantenere il contatto con la bambina o il bambino.
- Il fatto che la bambina o il bambino si apra può essere una buona occasione per l'attuazione di misure di protezione del minore. In questo caso si deve ricorrere immediatamente anche all'autorità di tutela.



L'INSEGNANTE APPRENDE DA TERZI DELL'ABUSO COMPIUTO NEI CONFRONTI DI UNA BAMBINA O UN BAMBINO

Parliamo di un autore o un'autrice esterno/a alla scuola, per esempio una/un parente, una/un conoscente, un membro della famiglia ecc. In questo caso è sempre consigliabile rivolgersi ad un servizio di consulenza specializzato. Spesso è una buona soluzione passare attraverso il servizio psicologico scolastico che può essere interpellato per problemi scolastici e personali della bambina o del bambino.

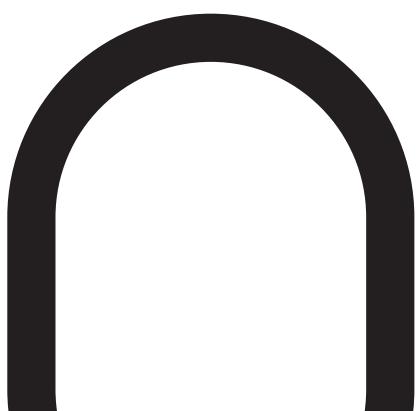
- Eventualmente in un primo momento si offre alla bambina o al bambino un semplice sostegno scolastico. Può darsi che durante lo svolgimento di queste lezioni di sostegno la bambina o il bambino si apra nei confronti della persona che lo assiste e chieda aiuto.
- A volte l'abuso rimane solo a livello di sospetto. In questo caso può aver senso confrontare la possibile autrice o il possibile autore con il sospetto concreto. In seguito, in collaborazione con gli specialisti si devono elaborare modi di procedere e misure di comportamento tali che non sussista più la possibilità di abuso.

In generale si deve tener presente che nel settore della prevenzione dell'abuso infantile praticamente non ci sono sistemi «brevettati». Dal primo sospetto alla scoperta può intercorrere molto tempo. Le insegnanti e gli insegnanti hanno un contatto regolare e spesso anche buono con le bambine e i bambini che sono loro affidati e sono pertanto destinati ad accorgersi di sviluppi e cambiamenti preoccupanti nel loro stato. In caso di sospetto o scoperta di un abuso l'insegnante non può assumere un ruolo di guida. Nessuno lo pretende. Piuttosto se nota indizi tipici del caso dovrebbe pensare alla possibilità di un abuso sessuale, richiedere l'aiuto di specialisti e con la loro collaborazione decidere i passi necessari (informazione dei genitori, delle autorità tutorie, delle autorità penali ecc.).

ABUSI COMPIUTI DA INSEGNANTI

Nel caso di abusi compiuti da insegnanti il più delle volte si diffondono piuttosto rapidamente delle voci. Si bisbiglano allusioni. Per paura di «falsi allarmi» e più che altro quando si tratta di insegnanti benvoluti e stimati, spesso le persone responsabili (direzione della scuola, autorità scolastiche) omettono troppo a lungo di agire.

Tuttavia è possibile agire anche in assenza di «prove»: per il momento anziché denunciare l'insegnante la/lo si confronta con il fatto indiscutibile che «ci sono delle voci su di lei/lui». Se in questa occasione l'insegnante ammette di aver commesso l'abuso, il passo successivo consiste nel chiarire in collaborazione con i servizi competenti (il più delle volte la polizia), se si tratti di un comportamento perseguitabile penalmente oppure no. In caso negativo si devono avviare in ogni caso misure disciplinari adeguate. Se l'insegnante respinge le accuse, la/il superiore deve rispondere: «Per ora presumiamo la sua innocenza. La proteggeremo e se le voci dovessero rivelarsi infondate faremo tutto il possibile per riabilitarla e chiederemo ragione dell'accaduto agli eventuali delatori intenzionali. Tuttavia prima dobbiamo effettuare ulteriori chiarimenti. È dunque nel suo interesse se, in collaborazione con specialisti del settore, interrogheremo allieve e allievi, genitori ed eventualmente altre persone. Faremo tutto il possibile affinché l'inchiesta si svolga con la massima discrezione possibile».



A SUPERAMENTO DI SITUAZIONI CRITICHE NELLA SCUOLA: ASPETTI PRATICI

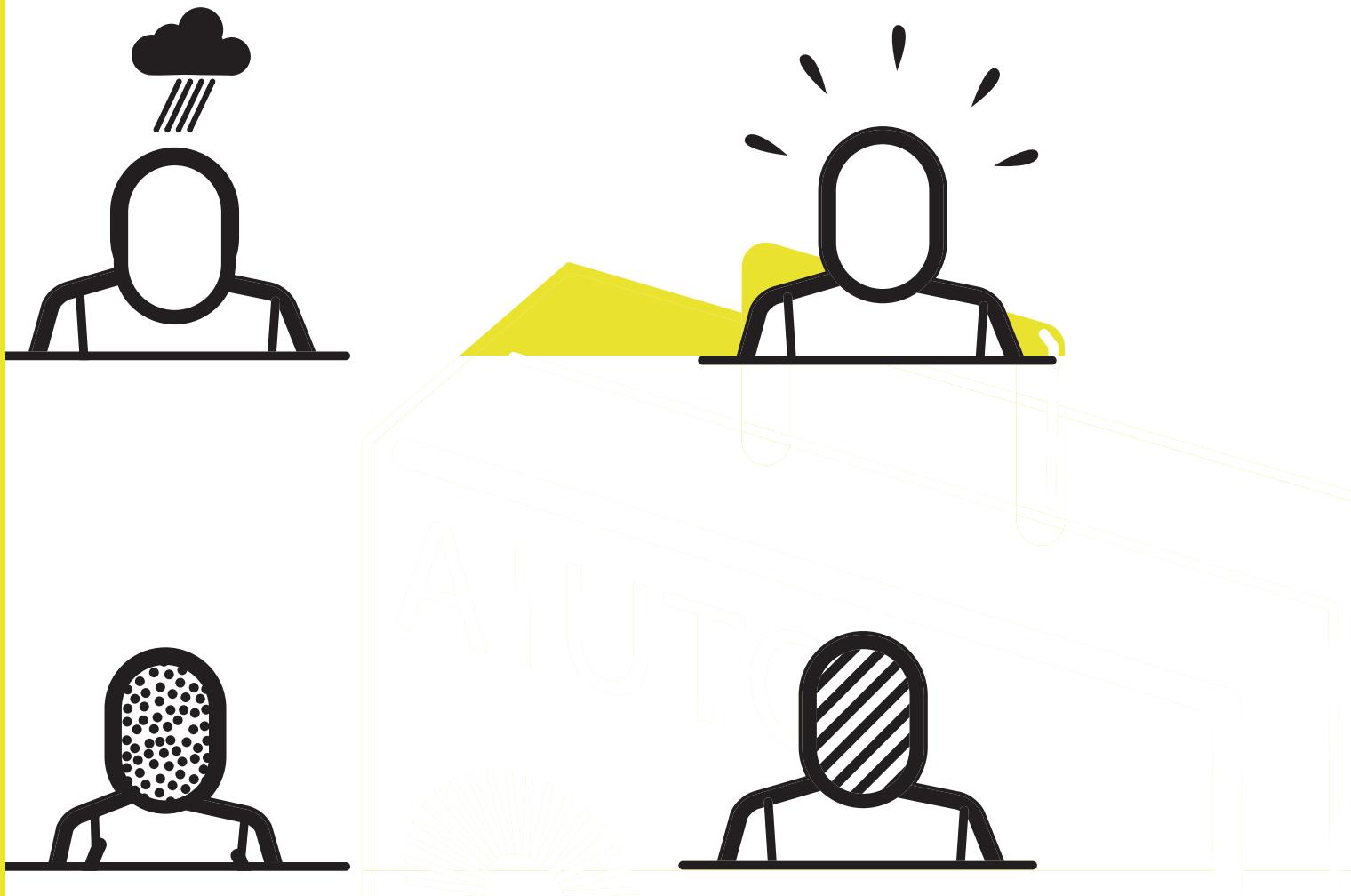
Quando si presenta una situazione critica, i coinvolti hanno bisogno di un aiuto professionale per superarla ed elaborarla. In questo capitolo si descrivono le reazioni che ci si devono aspettare ed anche ciò che si può e si deve fare nell'ambito della scuola. Modelli concreti sono riportati nell'appendice.

4.1

AIUTO PER LE INSEGNANTI E GLI INSEGNANTI

Anche le insegnanti e gli insegnanti hanno bisogno di aiuto, accompagnamento e sostegno in caso di eventi molto gravi. Può darsi che il loro coinvolgimento emotionale sia perfino più intenso di quello delle allieve e degli allievi. Il compito delle insegnanti e degli insegnanti è complesso: devono accompagnare le allieve e gli allievi attraverso la crisi e al contempo venire a capo del proprio turbamento. È pertanto indicato che anche loro abbiano la possibilità di ricorrere ad un aiuto professionale.

- La direzione della scuola ed il gruppo di intervento per le situazioni critiche tengono al corrente le insegnanti e gli insegnanti su tutte le cose essenziali.
- Per la diffusione delle informazioni e per la tematizzazione all'interno della classe le insegnanti e gli insegnanti possono chiedere sostegno al gruppo di intervento per le situazioni critiche oppure al collegio degli insegnanti.
- Per insegnanti e membri del gruppo di intervento per le situazioni critiche dovrebbe essere disponibile consulenza specialistica ed eventualmente supervisione.
- Le insegnanti e gli insegnanti devono essere informati ed istruiti su come riconoscere allieve o allievi in pericolo.
- Le insegnanti e gli insegnanti devono evitare di informare i media.



AIUTO PER COLLOQUI E LEZIONI SPECIALI NELLA CLASSE

4.2

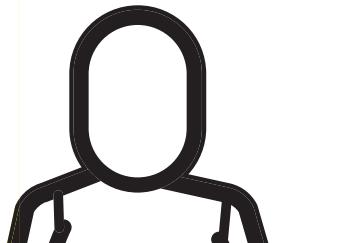
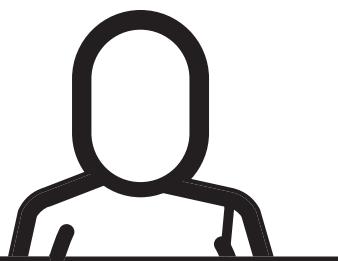
Situazione nella classe

Trauma e lutto possono essere superati in modi molto diversi. Non ci sono reazioni giuste o sbagliate, escluse quelle distruttive. Choc, paura, tristezza, colpa e rabbia sono reazioni del tutto normali anche per chi non è coinvolto direttamente. Possono presentarsi disturbi psichici e fisici (reazioni traumatiche acute da stress) dei tipi più diversi, tuttavia essi scompaiono per la maggior parte dopo pochi giorni o settimane.

Lista dei sintomi relativi alle «reazioni traumatiche acute di bambini, bambini e adolescenti»:

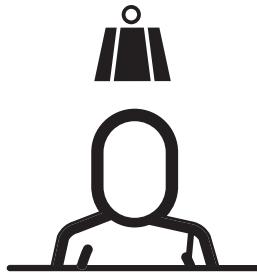
- forte ansietà, reazioni di panico, si spaventa facilmente, senso di minaccia;
- disturbi vegetativi;
- disturbi del sonno, incubi, spossatezza, senso di debolezza;
- sensi di vergogna, di colpa e di fallimento;
- comportamento regressivo, attaccamento;
- enuresi notturna;
- nervosismo;
- difficoltà di concentrazione e di apprendimento;
- diminuzione dell'interesse, ritiro sociale, passività;
- evita luoghi, contenuti, persone in relazione con l'avvenuto;
- reazioni depressive;
- reazioni aggressive;
- renitenza;
- accentuata indifferenza o esagerata allegria.

Se questi sintomi perdurano oppure se si ripresentano dopo un certo tempo si parla di disturbo postraumatico da stress. Per evitare la cronicizzazione, è bene che chi soffre di disturbi postraumatici da stress sia sottoposto ad un trattamento specialistico.



SUPERAMENTO DELLA SITUAZIONE NELLA CLASSE: ASPETTI PRATICI

Molto spesso l'evento è preceduto da una lunga serie di antefatti che noi, in quanto persone esterne alla situazione, non possiamo conoscere. Sarebbe sbagliato attribuire la causa ad un unico fatto apparente. Pertanto occorre agire come segue:



■ Il gruppo di intervento per le situazioni critiche concorda con uno specialista, se, in quale forma ed in quale momento offrire un colloquio di consulenza alla classe.

■ Per la classe coinvolta e le altre classi vengono fissati dei tempi riservati alla tematizzazione dell'accaduto.

■ Le allieve e gli allievi devono avere la possibilità di far vedere il proprio turbamento e di esprimersi a voce o per iscritto al proposito.

■ Per singole allieve o singoli allievi dev'essere disponibile un'offerta di aiuti specifici (colloqui individuali e di gruppo).

■ Allieve e allievi non devono dare informazioni ai rappresentanti dei media ma indirizzarli al portavoce del gruppo di intervento per le situazioni di crisi.

■ L'obiettivo è quello di ridare alla classe sostegno morale e struttura e di ricondurla alla sua normale quotidianità.

■ In casi di morte:

- si deve trovare un buon modo per gestire la sedia rimasta vuota.
- Dev'essere discussa la questione della partecipazione al funerale o della visita al feretro. Lo stesso vale per la partecipazione all'organizzazione del funerale.
- Per il periodo che intercorre tra l'evento e la sepoltura è bene creare un segno evidente di partecipazione. Tuttavia tale segno deve essere limitato nel tempo. Nell'area della scuola non devono rimanere segni permanenti quali targhe commemorative, alberi ecc.

■ In casi di suicidio:

- si deve richiamare l'attenzione di allieve e allievi sul pericolo di emulazione e comunicare a chi possono rivolgersi qualora notino segnali di pericolo presso compagne o compagni.
- Non si deve parlare dettagliatamente delle possibilità pratiche di suicidarsi.

IDEE PER COLLOQUI E LEZIONI SPECIALI



Nei colloqui con le allieve e gli allievi si devono tener presenti i seguenti punti:

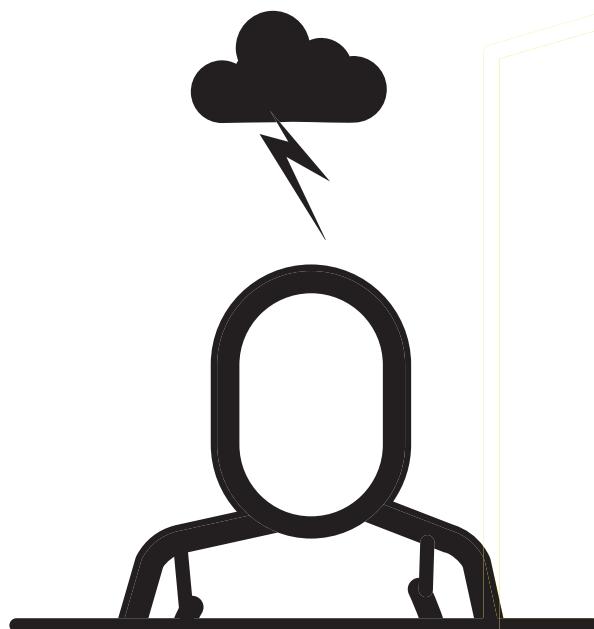
- Non c'è «un modo giusto» come sentirsi dopo un evento critico. Ognuno reagisce a suo modo. Alcuni reagiscono intensamente sul piano sentimentale, altri sono come pietrificati dallo choc, altri ancora rimangono distanziati e non si sentono particolarmente coinvolti.
- Si devono incoraggiare le allieve e gli allievi a parlare dei propri sentimenti e dei propri pensieri con genitori e con amiche e amici. Inoltre occorre dar loro informazioni concrete sulle possibilità di ricorrere ad aiuto professionale (nome di possibili consulenti, numeri di telefono, indirizzi ecc.).
- L'assenza dalla scuola è possibile solo col consenso dei genitori. Dopo i colloqui o le lezioni speciali non dovrebbero andare da soli a casa e in casa dovrebbe esserci qualcuno, dovrebbero rimanere in compagnia di amiche e amici o conoscenti.

In casi di morte:

- allieve e allievi devono avere la possibilità di scambiarsi ricordi sulla persona deceduta. È bene che parlino di ciò che hanno fatto insieme a questa persona, di ciò che le piaceva fare, da quanto la conoscevano ecc. È bene che descrivano quando e dove l'hanno vista per l'ultima volta, che cosa hanno fatto insieme o di cosa hanno parlato. Dovrebbero anche immaginarsi che cosa avrebbero fatto volentieri se avessero saputo che quello sarebbe stato il loro ultimo incontro.
- Inoltre con le allieve e gli allievi della classe si deve anche parlare di come intendono esprimere la loro partecipazione al dolore della famiglia.

In casi di suicidio:

- È importante non attribuire colpe per il suicidio, né alla persona che si è suicidata né ad altri.
- Il suicidio non deve essere descritto in modo positivo e non deve essere glorificato. Non si tratta di un atto romantico né eroico. La/il suicida riceve molta attenzione, tuttavia si dovrebbe mostrare che ci sono tante altre possibilità di ricevere attenzione.
- Si deve spiegare che prima di suicidarsi quella persona si trovava in una situazione apparentemente senza vie di uscita e che non vedeva nessuna altra possibilità per risolvere i suoi problemi.



4.3

INDICAZIONI SU COME COMPORTARSI CON GENITORI, SORELLE E FRATELLI – COLLOQUIO COI GENITORI DELLE CLASSI COINVOLTE

Bisogna chiedersi se non sia il caso di organizzare un colloquio coi genitori già uno dei primi giorni successivi al fatto. Probabilmente i genitori dei compagni di scuola della vittima si preoccupano di come la figlia o il figlio possa superare il trauma. Anche loro hanno bisogno di informazioni e di sostegno. Il colloquio coi genitori dev'essere fissato a breve scadenza e la sua durata deve essere limitata. In primo luogo si tratta di informare oggettivamente i genitori su come comportarsi con la figlia o il figlio. Poi comunque si dovrebbero individuare anche i genitori che non riescono a superare da soli lo choc ed indicare loro le possibilità di ricorrere ad aiuto professionale.

4.4

INDICAZIONI SUL CONTEGNO DA TENERE CON LA FAMIGLIA COLPITA DAL LUTTO

È opportuno che la direzione della scuola e gli insegnanti della classe facciano visita alla famiglia colpita dal lutto e le offrano sostegno morale. In tal modo è possibile, se la famiglia lo desidera, dare informazioni sul defunto alla scuola o alla classe. È utile, se pure non indispensabile, che i genitori diano il loro consenso per un intervento nella scuola per il superamento della situazione critica. La famiglia può aiutare ad identificare il nome di amiche, amici e relativi fratelli e sorelle che frequentano altre scuole. Spesso le famiglie si sentono isolate e stigmatizzate. È importante che si sentano prese sul serio. Spesso per loro è un sollievo sapere che la scuola si adopera per essere a fianco di bambine, bambini e insegnanti coinvolti in questo momento di dolore e per aiutarli a superare il trauma. Si deve comunicare alla famiglia cosa intende fare la scuola per l'assistenza successiva.

Si dovrebbe concordare coi genitori in che modo intendano portare a casa gli oggetti della loro figlia morta o del loro figlio morto. Può darsi che preferiscano farlo loro stessi, oppure che vogliano farlo fare da altri oppure forse vogliono farlo insieme all'insegnante. Inoltre è importante indicare ai genitori a chi possono rivolgersi per avere aiuto professionale e se esistono gruppi d'autoaiuto.

Nel contatto con famiglie di altre culture occorre tener conto delle loro usanze e tradizioni.



4.5

INDICAZIONI SU COMMEMORAZIONI E FUNERALI

Si deve cercare di favorire il processo di lutto senza cadere nell'idealismo o nella sensazione; nell'attività di commemorazione è molto difficile mantenere questo equilibrio. Tuttavia è importante fare qualcosa di visibile, purché di durata limitata, perché va incontro al bisogno di commemorare che provano i coinvolti. Esse devono essere chiaramente definite e di durata limitata.

Sono discutibili interventi commemorativi permanenti, come ad esempio sistemare targhe commemorative nell'area della scuola o piantarvi un albero. Potenzialmente ricordi permanenti di questo tipo potrebbero avere p.e. l'effetto di invogliare allieve o allievi in pericolo a compiere il suicidio. Può darsi che le allieve e gli allievi addolorati e traumatizzati cerchino ricorrentemente di commemorare la persona mancata. Gli insegnanti devono vederlo e comprenderlo come un processo di lutto, tuttavia al contempo devono cercare di indirizzare l'energia delle allieve e degli allievi in progetti costruttivi e rivolti alla vita.

Le allieve e gli allievi che intendono partecipare alla sepoltura devono averne la possibilità, purché i genitori abbiano dato il consenso. La sepoltura ha un ruolo importante se si tratta di aiutare le persone ad accettare la realtà della morte. È un rituale per partecipare al lutto. Occorre incoraggiare i genitori ad accompagnare le bambine e i bambini e a parlare di questa esperienza. Al funerale si può partecipare individualmente o in gruppi. Se il funerale ha luogo durante l'orario di scuola, le lezioni dovrebbero essere tenute ugualmente per coloro che non partecipano.

Se la famiglia desidera che al funerale partecipino solo i familiari stretti, la scuola può organizzare una commemorazione interna.





B

PREVENZIONE E PREPARAZIONE

PREVENIRE E PREPARARSI ADEGUATAMENTE 5

CULTURA E ATMOSFERA SCOLASTICHE 6

RICONOSCERE LE AVVISAGLIE 7

ORGANIZZARE LA FUNZIONE DI GUIDA E LE RISERVE 8

PIANO INFORMATIVO 9



La prima parte della guida è costituita da indicazioni per l'intervento in caso di crisi. Ma naturalmente anche in questo caso prevenire le situazioni critiche è meglio che ripararvi. Il fatto che diamo consigli sulla prevenzione solo nella seconda parte della guida non sminuisce affatto la grande importanza del lavoro di prevenzione. Tuttavia partiamo dal presupposto che nella maggior parte dei cantoni esistano già piani di prevenzione per la maggior parte dei pericoli. Questa parte si limita pertanto a fornire il minimo indispensabile di nozioni essenziali sulla prevenzione da intendere come integrazione o concentrato rispetto ai piani di prevenzione esistenti, per esempio per pericoli quali la violenza, gli abusi sessuali, gli incidenti stradali, gli incidenti sul lavoro e il mobbing.

Nel lavoro di prevenzione si distinguono tre livelli di misure preventive:

1. Non far insorgere i problemi

(prevenzione primaria):

si tratta di creare impostazioni positive, una buona consapevolezza della sicurezza, un clima di vera comunità e offerte a bassa soglia per la soluzione dei problemi. In tal modo diminuisce la probabilità che si arrivi ad escalation di violenza o che succedano gravi incidenti.

2. Prepararsi bene al caso che insorga una crisi

(prevenzione secondaria):

si prende in considerazione il fatto che nonostante tutto i problemi possono comunque insorgere e che ci si può preparare bene a tale eventualità: pensandoci anticipatamente, ostacolandone l'insorgere o almeno riconoscendoli anticipatamente e facendo sì che non prendano campo.

3. Nella crisi, agire in modo tale da limitare

i danni e da imparare per il futuro

(prevenzione terziaria):

il problema sussiste ed è necessario un intervento per il superamento della crisi. L'intervento deve essere tale da bloccare ulteriori possibili peggioramenti ed evitare danni di maggiore entità. Inoltre si agisce consapevolmente strutturando l'intervento in modo tale da influenzare i processi di apprendimento per il futuro: chi è direttamente interessato ma anche chi osserva dall'esterno imparerà qualcosa e può darsi che ciò influisca sulla prevenzione primaria e secondaria.

Una separazione netta di questi tre settori di prevenzione non è possibile; è invece importante vedere e riconoscere le possibili relazioni tra di loro.



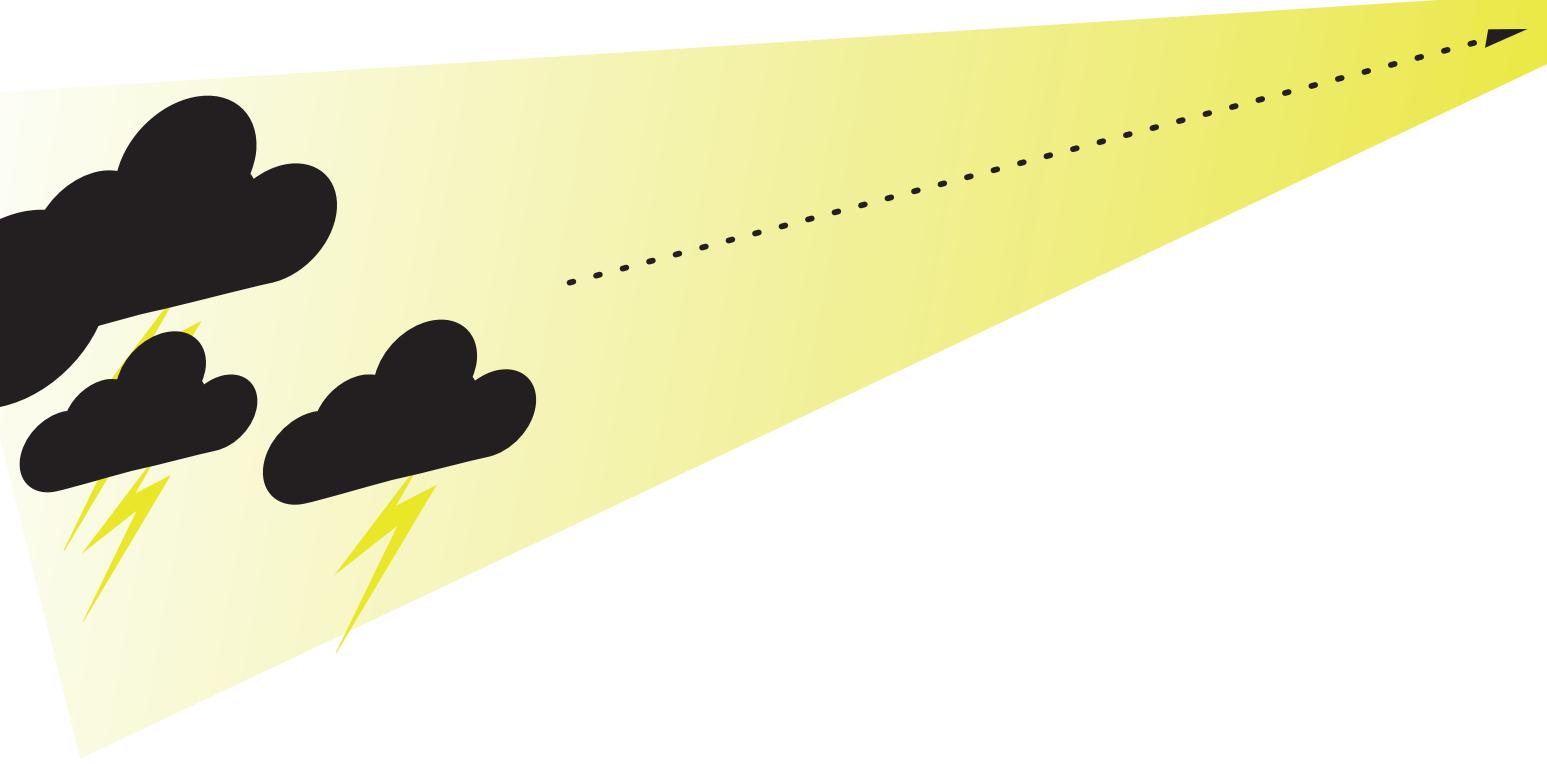
Per la maggior parte della gente non è ovvio prepararsi per tempo ad eventi negativi. Immaginandosi delle situazioni critiche prova dei sentimenti spiacevoli e oppone resistenza. Sperare che tali situazioni non si presentino o che non ci riguardino direttamente pare più facile che immergervisi mentalmente. Inoltre molte persone hanno anche la sensazione che prevedendo un evento in un certo senso lo si attira e alla fine ci si sente anche in colpa se poi succede davvero. Rimuovere e comportarsi in modo fatalista viene più naturale ed è più comodo che confrontarsi con ciò che si sa.



Un tale comportamento «da struzzo» è accettabile nella vita privata, più che altro se le persone che lo attuano sono poi disposte a pagarne le conseguenze, mentre non è accettabile nei sistemi professionali e a maggior ragione in quelli che rispondono delle persone e dei beni affidatigli. Le scuole fanno parte di queste organizzazioni professionali di tipo fiduciario.

Rifiutarsi di pensare e di discutere ciò che non vorremmo accadesse è un tipico processo di creazione di tabù. Ma i tabù sono una realtà a doppio taglio: fintanto valgono e sono efficaci per tutti come tabù, vale a dire come assoluto divieto interiore, essi hanno un ottimo effetto di prevenzione primaria. Prendere in considerazione più o meno apertamente il fatto che un tabù possa essere infranto e predisporre misure del caso può essere recepito senz'altro anche come permesso di infrangere il tabù. Dunque la tanto decantata «detabuizzazione» non ha solo effetti preventivi, ma in singoli casi può facilitare la comparsa di comportamenti che prima erano tabuizzati.

I rischi della detabuizzazione vanno ben ponderati a confronto con quelli della tabuizzazione. Una prevenzione primaria libera da preconcetti e a carattere educativo è assolutamente in grado di sostituirsi ai tabù (educando a valori positivi, portando ad una consapevolezza del potenziale dannoso di determinati comportamenti esente da giudizi di valore, stabilendo regole di correttezza, promuovendo lo stabilimento e l'osservanza di regole di condotta ecc.). Inoltre, se si considera che in una situazione in cui valgono i tabù un evento critico inatteso trova le persone assolutamente impreparate e indifese, e che perciò i danni possono essere molto più gravi che in un ambiente «preparato», è necessario assumersi il rischio ed attuare la prevenzione secondaria.

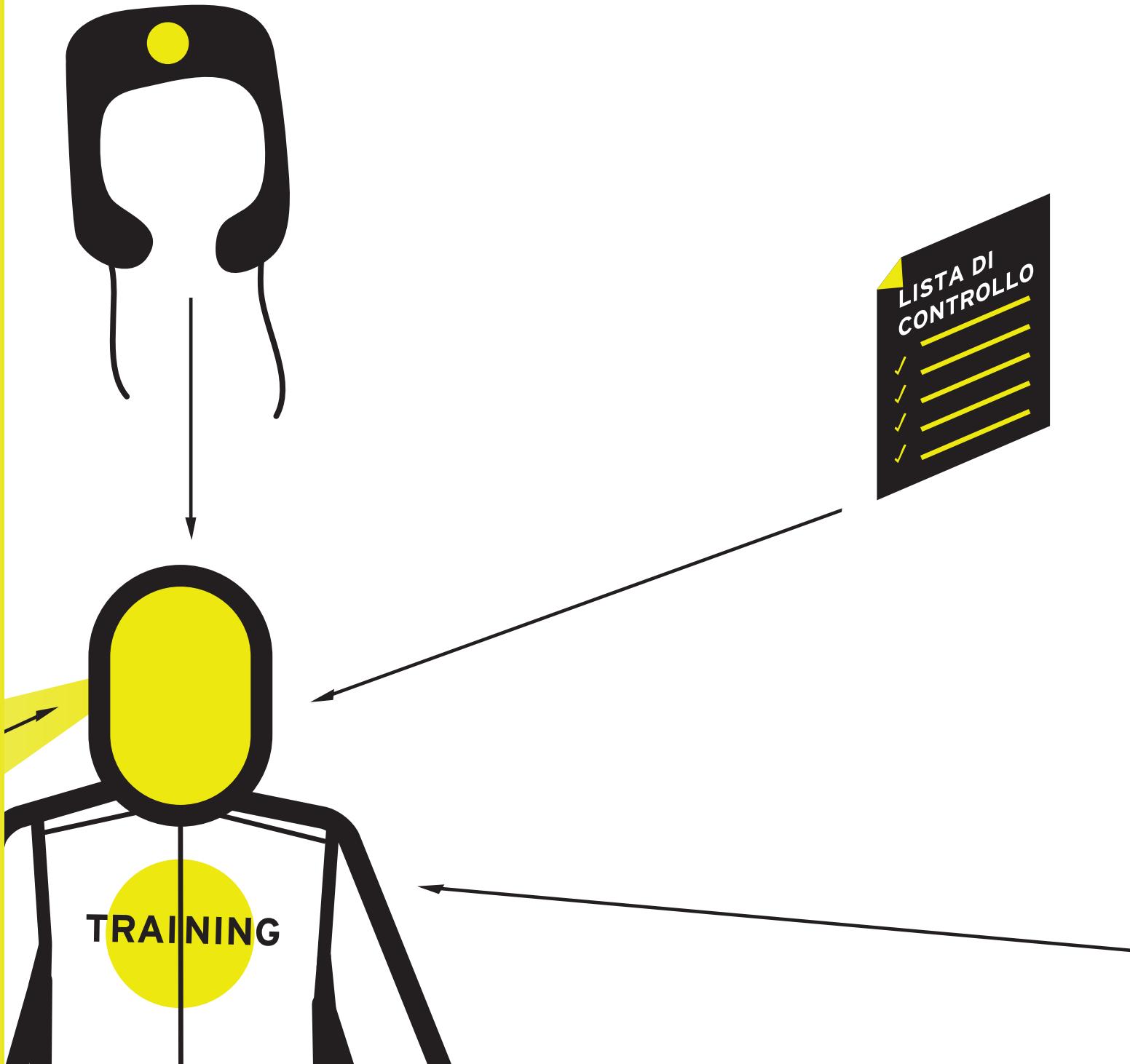


UN ATTO PREVENTIVO: ANTICIPARE MENTALMENTE I POSSIBILI SCENARI

Se una comunità si occupa a fondo e seriamente di possibili eventi critici, riflettendo concretamente sui possibili scenari, è possibile collegare questa attività con messaggi positivi il cui effetto preventivo sarà nettamente superiore all'eventuale effetto di «invito»:

- «Vogliamo che ciò non succeda e proprio per evitare che possa succedere a causa della nostra leggerezza vi abbiamo riflettuto a fondo.»
- «Chi crede di minacciarci, ricattarci o punirci inscenando delle crisi si sbaglia. Non ci faremo cogliere di sorpresa e sapremo reagire.»
- «Ci sta a cuore il benessere di bambini e adolescenti che ci vengono affidati. Prendiamo sul serio i disagi e invitiamo a parlarcene. E non tolleriamo che qualcuno a causa del proprio disagio crei disagi anche agli altri.»

In questo senso anticipare mentalmente gli scenari critici ha anche un effetto di prevenzione primaria.



PREPARARSI MENTALMENTE

Tutte le misure tecniche descritte qui di seguito servono a ben poco se le persone con la responsabilità operativa non sono preparate sul piano intellettuale ed emozionale e poi, appena un tale evento si verifica, sono come «annebbiate» dallo stress e quindi agiscono alla cieca senza essere in grado di sfruttare le capacità di cui sono dotate. Già da tanto è dimostrato che il ripetuto training mentale, la simulazione mentale ed emozionale di possibili eventi critici può essere di grande aiuto per reagire in modo più ponderato, intelligente e adeguato al momento in cui un tale evento si presenta concretamente. Naturalmente l'eventualità di reagire in modo inadeguato trovandosi sotto stress non può mai essere esclusa completamente.

ANTICIPARE MENTALMENTE I PROCESSI ORGANIZZATIVI E COLLAUDARLI

In caso di crisi, oltre ad essere preparati mentalmente è molto utile anche esserlo dal punto di vista organizzativo, perché in tal modo, quando la capacità di intervenire è ridotta dallo stress, ci si può attenere a strutture e schemi di procedimento prefissati. Tali preparazioni potrebbero essere:

- chiarimento delle competenze per mezzo di diagrammi delle funzioni, i quali stabiliscono chiaramente le competenze e le persone cui far ricorso quando accade un evento straordinario. Per i vari tipi di evento qui citati è possibile che si debbano allestire diagrammi diversi poiché le competenze professionali cambiano a seconda dell'evento;
- gli schemi di procedimento e le liste di controllo aiutano a dare una struttura cronologica agli interventi, a rispettare le priorità e a portare calma e calcolabilità negli interventi che altrimenti di regola risultano frenetici. In tal modo si riesce a lavorare in modo mirato e a non dimenticare cose importanti;

Affinché i piani elaborati risultino convincenti e in caso di crisi godano dell'indispensabile fiducia di tutti i coinvolti, si devono creare anche piani alternativi valutandone i vantaggi e gli svantaggi. Soprattutto laddove sussistono diverse ideologie psicologiche o pedagogiche sui temi di mobbing, violenza, abusi sessuali, suicidio ecc., non si può fare a meno di una discussione aperta e ponderata per poter agire con coerenza nella situazione di crisi.



5.2

OSTACOLARE L'INSORGERE DI SITUAZIONI DI CRISI

Nella misura in cui la prevenzione primaria non è in grado di impedire completamente che avvengano eventi critici, le misure di prevenzione secondaria aiutano a ostacolarne la comparsa o almeno a limitarne i danni. Tali misure sono:



MISURE DI SICUREZZA

La maggior parte delle scuole attuano già da tempo le misure di sicurezza più elementari come per esempio la sorveglianza nell'area delle pause, l'uso di sistemi di chiusura delle porte, l'accompagnamento supplementare in occasione di eventi scolastici particolari ecc. In presenza di segnali che fanno pensare a maggiori pericoli si possono o piuttosto si devono attuare ulteriori misure di sicurezza, come ad esempio ricorso temporaneo a servizi d'ordine e di sorveglianza (p.e. Securitas), presenza della polizia, impiego di videocamere, controlli all'ingresso ecc. Tuttavia come per la questione dei tabù di cui sopra, anche in questo caso occorre ponderare i possibili effetti psicologici: Più che altro le misure di sicurezza ben visibili non hanno solo un effetto intimidatorio, ma trasmettono sempre anche un messaggio subliminale che può essere fainte come «invito»: «Ci aspettiamo che entrino i ladri. Ci aspettiamo che ci siano dei malintenzionati. Ci aspettiamo che ci siano delle persone sbandate, irresponsabili.» Ciò che intimida gli uni, rappresenta una sfida per gli altri. Dispositivi «a prova di stupidi» educano a rimanere o diventare stupidi. Per questo dilemma non ci sono ricette. Si deve prendere atto del problema e tenerne conto.

ESCLUSIONI GUIDATA DALLA SCUOLA

Se un'allieva o un allievo rappresenta un grosso pericolo si deve anche prendere in considerazione la possibilità di escluderla/lo temporaneamente dalla scuola (timeout). Alcuni episodi di violenza accaduti recentemente indicano tuttavia che le esclusioni devono possibilmente sempre essere accompagnate affinché non diventino esse stesse occasione di violenza (contro insegnanti, compagne o compagni oppure contro se stessi). Le soluzioni di timeout ultimamente decise da singoli cantoni devono essere ulteriormente collaudate e sviluppate. In particolare devono essere meglio chiarite anche le interfacce tra il diritto scolastico ed il diritto tutorio (con l'impiego di servizi sociali e di autorità).

REGOLE CHIARE E PROVVEDIMENTI

Disporre di regole chiare, concordate, sensate (con buoni motivi) e che vengono continuamente aggiornate non ha solo un effetto di prevenzione primaria ma anche secondaria: al momento in cui si presentano dei problemi un maggior numero di coinvolti (compagne e compagni di scuola, insegnanti, genitori) è in grado di agire più rapidamente, di riconoscere le infrazioni alle regole, di ammonire e dunque aiutare ad evitare tempestivamente un ulteriore aggravamento della situazione. Tuttavia questi interventi devono limitarsi a dare un chiaro segnale di «stop» e a «raffreddare» la situazione. In nessun caso – eccettuata l'autodifesa – si deve far uso di violenza: essa è riservata agli organi che ne sono autorizzati.

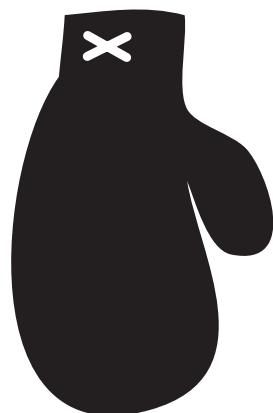
Una cosa è certa: se non si interviene non si ottiene niente. Le regole perdono rapidamente ogni valore se in caso di infrazioni nessuno interviene. Ma spesso intervenire richiede un po' di coraggio e impegno. Il più delle volte è più comodo e meno rischioso (per se stessi) guardare da un'altra parte. In questo caso fare appello al «coraggio civile» è sensato. Vale la pena impegnarsi e rischiare di rendersi impopolari per far rispettare delle regole. Tuttavia si possono e si devono riconoscere anche i limiti: nessuno è obbligato a esporsi ai pericoli in nome del coraggio civile. E proprio quando si esortano bambini e adolescenti a più coraggio civile si deve tener presente che essi spesso non sono in grado di valutare a sufficienza la pericolosità delle situazioni. Occorre insegnar loro che in caso di dubbio è bene non immischiarci e segnalare l'accaduto agli adulti.

CULTURA DELLA COMUNICAZIONE, DEL RAPPORTO E DELLO SCAMBIO

Il decorso incontrollato e l'aggravarsi degli sviluppi critici sono ostacolati se le persone sotto stress non sono isolate e rimangono in contatto con gli altri, se gli si parla spesso, se hanno facile accesso a degli interlocutori e trovano porte aperte.

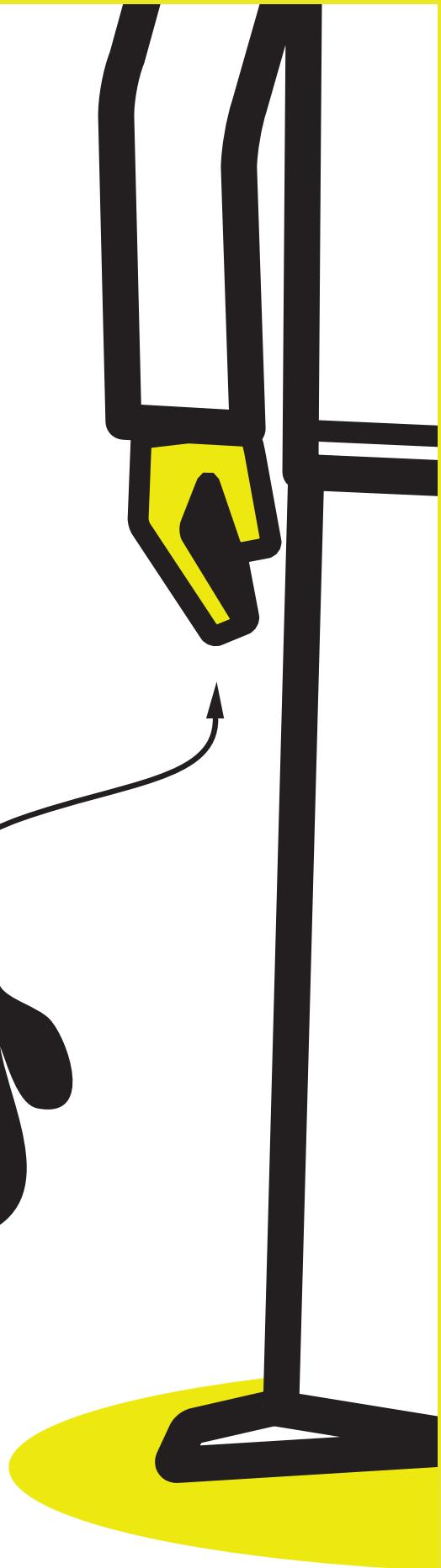
Oltre ad adoperarsi costantemente per una cultura dell'ampia accessibilità al colloquio ed al rapporto vanno anche osservate le persone che si emarginano e tendono piuttosto a sottrarsi alla comunicazione e va valutato attentamente se sono soddisfatte della loro situazione oppure se è necessario invitarle direttamente. Con cultura dello scambio si intende che le persone responsabili nel sistema (p.e. insegnanti, membri della direzione scolastica, servizi scolastici speciali) si scambiano regolarmente le proprie impressioni essendo così in grado di contribuire al riconoscimento precoce dei problemi.

Le persone nel sistema, il corpo insegnante, le allieve e gli allievi, le classi come organismo sociale e le persone nell'ambiente della scuola non dispongono tutti della stessa competenza per gestire rapporti, situazioni comunicative e problematiche complesse. La capacità di percepire i propri problemi e quelli degli altri, la capacità di colloquiare, di rivolgersi alle persone, di confrontarvisi, di saper ascoltare ecc. possono ben essere rafforzate tramite attività educative e di perfezionamento. Uno dei fattori che favoriscono queste capacità è la predisposizione di strutture di assistenza vicine alla scuola ed esterne alla scuola (asili nido, doposcuola, mensa per il pranzo ecc.).



COINVOLGIMENTO TEMPESTIVO DI SERVIZI PROFESSIONALI

Non di rado i problemi peggiorano perché troppo a lungo si cerca di risolverli con i comuni mezzi nonostante già da tanto superino le nostre capacità e dovrebbero essere affidati a professionisti. Le riserve nei confronti di una collaborazione diretta e tempestiva con servizi sociali interni o esterni alla scuola - polizia, autorità tutorie o anche semplicemente i genitori - devono essere tematizzate. Gli scrupoli ed i pregiudizi devono lasciar spazio ad una visione più aperta e positiva. Considerare il ricorso a servizi professionali come un "fallimento" della scuola di fronte a situazioni problematiche è fuori luogo e si deve cercare di far sì che le/gli insegnanti imparino a considerarli come risorse del tutto normali (vedi anche l'esposizione dettagliata degli atteggiamenti fondamentali).



Le misure «tecniche» che abbiamo descritto hanno un efficace effetto preventivo solo in presenza di una solida cultura scolastica. Per creare una tale cultura è necessario elaborare alcune regole fondamentali e coltivare le qualità pedagogiche della scuola.

6.1

PROMUOVERE ATTEGGIAMENTI FONDAMENTALI AD AMPIO CONSENSO

Indipendentemente dal livello di prevenzione, disporre di conoscenze tecniche o psicologiche ed organizzare strutture e procedimenti adeguati costituisce solo una parte dell'intervento competente. Il successo o l'insuccesso di misure e interventi è determinato anche da una serie di atteggiamenti fondamentali delle persone coinvolte e dell'organizzazione «scuola». Nei capitoli precedenti abbiamo già fatto riferimento più volte a tali atteggiamenti fondamentali. Li sintetizziamo qui di seguito.

- **In primo luogo, prendere sul serio le persone:**

Le allieve, gli allievi, le insegnanti e gli insegnanti non sono soltanto membri di un'organizzazione e funzionari, bensì persone con un proprio volto. Regna un atteggiamento di partecipazione alla persona, ci si guarda negli occhi, ci si ascolta attentamente. Si decide coscientemente di assumersi il rischio di «cascarci» di tanto in tanto perché qualcuno ci inscena qualche farsa o fandonia e comunque non ci lasciamo distogliere da questo atteggiamento fondamentale. E si verifica costantemente se non si siano creati dei cliché su singole persone o su gruppi di persone («si sa che quelli sono fatti così!») che conducono a «etichettare» piuttosto che prendere sul serio.

- **Equilibrio tra regole e tolleranza:**

La comunità scolastica è convinta che sia necessario stabilire e applicare delle regole intelligenti sulla convivenza pacifica. Alle infrazioni a tali regole si reagisce attivamente, punendo e al contempo mostrando comprensione. D'altra parte si è anche consapevoli e si accetta il fatto che le regole fissate non sono sempre adatte a determinare in ogni situazione il comportamento giusto, che talvolta ci si trova di fronte a dilemmi e che esistono anche dimenticanze e debolezze. Si è imparato a vivere queste due esigenze – chiaro rispetto delle regole e tolleranza intelligente – in modo tale che non si indeboliscano a vicenda.

- **Profonda e ponderata consapevolezza dei ruoli:**

Gli attori del sistema (allieve e allievi, insegnanti, diretrici e direttori) sono consapevoli dei loro diversi ruoli e competenze. Inoltre si sono occupati a fondo anche delle varie «trappole» insite nei ruoli. Sanno di cosa possono e devono assumersi la responsabilità e dove sono i loro limiti. Sanno mostrare empatia ma anche prendere le distanze.

- **Impegno costante e pacata determinazione:**

Sia nel lavoro di prevenzione che al momento dell'intervento nella situazione critica ci si aspetta dell'impegno, talvolta uno straordinario impiego di forza, dell'ardore interiore. Al contempo le esperienze fatte insegnano che molte cose non riescono, che spesso si è delusi o ingannati.

Non di rado tali esperienze conducono ad abbandonare gli sforzi e a cadere nel disimpegno o nella rigidità, mantenendo immagini nemiche ed applicando ostinatamente le regole. Ci vuole invece un'impostazione fondamentale che consenta di tenere conto anche delle battute d'arresto e delle delusioni e di affrontarle in modo pacato e professionale, senza che ciò annebbi i nostri valori e gli obiettivi che ci siamo posti.

- **Un'impostazione professionale significa sapere quando ricorrere all'aiuto di altri:**

Professionalità non significa essere in grado di risolvere tutto da soli, ma piuttosto sapere esattamente quali sono le esigenze che si pongono in situazioni critiche, quali sono i propri limiti e quali i mezzi ausiliari a disposizione. In un sistema professionale il ricorso all'aiuto esterno non fa cadere automaticamente nella sensazione di non bastare, di avere fallito o di aver riportato un insuccesso.

Nel settore della prevenzione primaria le scuole possono contribuire a ridurre notevolmente l'eventualità che si usi violenza contro gli altri o contro se stessi. Riportiamo qui di seguito una lista di apposite misure. Sono espresse nella forma del «noi» affinché le scuole abbiano la possibilità di usarla come una specie di «lista di controllo»:

• **Pedagogia del contratto:**

Concordiamo molte cose con allieve e allievi, con le loro classi o con i genitori e stipuliamo «contratti di apprendimento» oppure «contratti sociali»: accordi sugli obiettivi didattici, regole per il lavoro autonomo, regole per il superamento di disturbi e conflitti, regole per le sanzioni in caso di mancato rispetto delle regole. In settori importanti, potenzialmente fonte di danni insistiamo che si prendano degli accordi. Far rispettare le regole (anche dalle/dagli insegnanti) è un'attività caratterizzata da tenacia, calcolabilità, rispetto (anche nei confronti di chi infrange le regole) e disponibilità al confronto e alla fiducia.

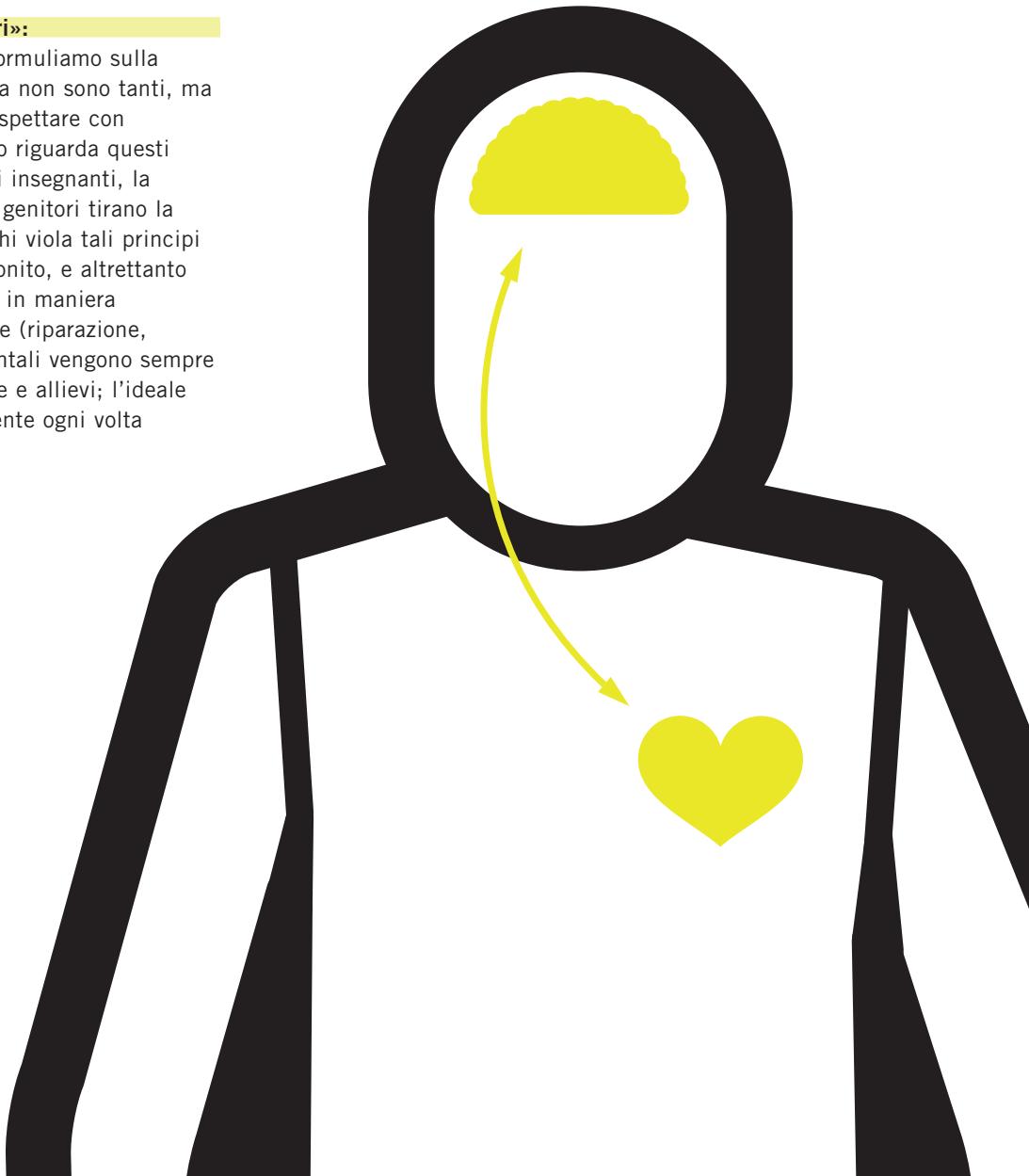
• **Quando/dove agire con diligenza**

e quando/dove scatenarsi:

La nostra scuola offre occasioni e spazi in cui è opportuno agire con diligenza e con stima rispetto ai valori, alle persone, alla natura e agli oggetti. Ci teniamo all'incontro personale, dove le persone hanno un nome e un volto. Tuttavia lasciamo anche spazio all'espressione di sentimenti quali l'aggressione, la rabbia, la gioia straboccante, il dolore e la voglia di giocare. Tuttavia anche per queste occasioni ci sono limiti e regole precisi (onde evitare danni).

• **Principi fondamentali «duri»:**

I principi e le regole che formuliamo sulla condotta da tenere a scuola non sono tanti, ma in compenso li facciamo rispettare con determinazione. Per quanto riguarda questi precetti fondamentali le/gli insegnanti, la direzione della scuola ed i genitori tirano la corda dalla stessa parte. Chi viola tali principi viene coerentemente ammonito, e altrettanto coerentemente sanzionato, in maniera commisurata alla situazione (riparazione, scuse). I principi fondamentali vengono sempre di nuovo motivati ad allieve e allievi; l'ideale sarebbe stabilirli nuovamente ogni volta assieme a loro.



• Dare esempio della cultura del conflitto:

Per la gestione dei conflitti noi insegnanti ci teniamo ad uno schema con comportamenti ben precisi (p.e. superamento dei conflitti con messaggi in prima persona, senza umiliazioni e con riparazione). Ci esercitiamo attivamente in questo metodo sia nelle classi, adattandolo al livello, sia nel collegio degli insegnanti.

• Lavoro sulla collettività:

Come scuola e in qualità di pedagoghe e pedagoghi siamo interessati anche allo spazio vitale delle allieve, degli allievi e dei loro genitori. Siamo parte della vita del quartiere o del comune, del lavoro coi giovani, della creazione artistica e della politica sociale. Apriamo la nostra scuola alle attività del tempo libero di giovani e adulti e facciamo partecipare particolarmente anche i genitori a tali progetti. Facciamo tuttavia molta attenzione ai limiti del ruolo di insegnante e sappiamo quando e per quali attività entrano in causa altri specialisti (p.e. lavoro sociale all'interno della scuola, lavoro con i giovani).

• Idee guida e obiettivi principali:

Disponiamo di alcuni valori comuni condivisi anche da allieve e allievi e i relativi obiettivi didattici principali, specialmente nei settori delle competenze personali, sociali e ambientali. Promuoviamo in modo attivo e sistematico lo sviluppo di queste competenze presso le allieve e gli allievi di tutte le classi. Valutiamo periodicamente la nostra efficacia in questi settori centrali e quando allieve e allievi passano alla scuola di livello superiore ne informiamo i nostri colleghi.

• Apprendimento centrato sui temi:

Le nostre lezioni non sono caratterizzate da frammentazione e specializzazione. Cerchiamo invece di organizzare il lavoro in ampie unità tematiche interdisciplinari, con progetti, orari organici e metodi che coinvolgano diversi sensi. Offriamo ad allieve e allievi la possibilità di impegnarsi con approccio tematico in almeno un settore e svilupparvi particolare capacità e abilità.

• Corresponsabilità:

Allieve, allievi e in parte anche i loro genitori hanno voce in capitolo in molti elementi della vita scolastica. Alcune questioni sono risolte dagli adolescenti sotto la propria responsabilità. Anche nelle lezioni assumono delle responsabilità, p.e. per i piani settimanali, tutorati, sorveglianza durante le pause ecc.

• Promuovere piuttosto che selezionare:

Gli obiettivi didattici sono sensati. La scuola si interessa al potenziale dei singoli allievi. La maggior parte dei controlli dell'apprendimento servono per definire la posizione di allieve e allievi per poter allestire piani individuali di promovimento. Gli esami importanti possono essere ripetuti. Anche le allieve e gli allievi sono interessati ai controlli dell'apprendimento perché avvertono la loro funzione di sostegno e di promovimento. Gli esami ed i voti non sono impiegati come mezzo di minaccia. Le decisioni di selezione vengono elaborate in contatto con genitori e adolescenti.

• Promovimento del team:

Il nostro collegio si adopera costantemente per il miglioramento della collaborazione ed effettua corsi di perfezionamento e supervisioni. Per queste attività sono previsti tempi precisi. Alcune colleghi e colleghi hanno capacità particolari per l'attività di moderazione all'interno di un team, per la consulenza e per la gestione di situazioni conflittuali e simili. Abbiamo e sosteniamo una direzione scolastica che opera attivamente in questa direzione.

La maggior parte delle autrici e degli autori mandano segnali prima di agire. Anche le vittime, p.e. in caso di abusi sessuali o di mobbing, mandano segnali leggibili per gli episodi di violenza che invece si svolgono piuttosto occultamente. Sia l'autrice o l'autore che la vittima non di rado provano sentimenti contrastanti: da un lato non vogliono che si sappia ciò che fanno o ciò che subiscono (per non mettere in pericolo il loro piano, per senso di vergogna ecc.) e dall'altro mandano grida di aiuto, che però a causa dei suddetti motivi sono spesso nascoste. Sovrapposta questa ambivalenza mette sulla traccia sbagliata oppure è difficile da interpretare.



Inoltre la situazione è complicata dal fatto che di regola un singolo indicatore può avere moltissime cause diverse, anche assolutamente innocue. Solo la compresenza di diversi indicatori può far nascere sospetti fondati o fare che i sospetti diventino certezza.

Questa situazione risulta molto difficile per insegnanti, direzione scolastica ed autorità acolastiche. Anche se riescono a incrementare la loro capacità di interpretare i segni, non si arriva mai ad una certezza sufficiente. Chi interpreta segni ed agisce di conseguenza talvolta coglie nel segno, ma spesso farà anche l'esperienza di aver agito troppo presto ed in modo eccessivo oppure troppo tardi. In entrambi i casi si rischia e si raccolgono critiche.

Insegnanti, direzione scolastica e autorità scolastiche saranno più disponibili a professionalizzare la propria attività di vigilanza se vengono loro trasmesse le capacità necessarie e al contempo sono protette da pretese di garanzia non realistiche. Dunque è necessario trattare brevemente entrambi gli aspetti.



7.1

AVVISAGLIE DI ATTI DI VIOLENZA PROGETTATI

Da un'analisi di 37 «school-shootings» svolta a posteriori dall'U.S. Secret Service (2000) non è emerso un profilo di autore specifico, riconoscibile in qualche modo come tipico e utilizzabile a scopo preventivo. Tuttavia in tre quarti dei casi le autrici/gli autori avevano dato segnali premonitori delle loro intenzioni. In tutti questi casi avevano parlato dei loro piani ad almeno una persona e in più della metà dei casi «annunciati» ne avevano parlato – in modo più o meno celato – a più di una persona. I destinatari non erano quasi mai persone adulte bensì il più delle volte compagne e compagni di scuola o altri coetanei. Ed i coetanei o non prendono abbastanza sul serio tali segnali oppure sono oppressi da un forte vincolo di lealtà. Dunque, se da un lato non ci si possono aspettare «annunci» diretti a persone adulte, dall'altro è possibile che i piani vengano comunicati a compagne o compagni di scuola oppure ad altri giovani della stessa età, ma non ci si può aspettare che questi reagiscano in modo professionale come lo intendono le/i responsabili adulte/i, neppure se ne viene tematizzata la necessità. Tuttavia è necessario star bene in guardia in presenza dei seguenti indicatori:

- Si sa che un allievo o un'allieva possiede un'arma.
- Un allievo o un'allieva serba un profondo rancore contro la scuola o singoli gruppi nella scuola (p.e. perché è stato/a angariato/a o si sente angariato/a).
- L'allievo o l'allieva è già stato/a notato/a in passato per la sua propensione ad «azioni spettacolari» (prove di coraggio, ricatto ecc.).
- L'allievo o l'allieva fa parte di una banda tendente alla violenza oppure si sa che (spesso insieme alla sua cricca) guarda troppi film violenti o passa il tempo a giocare videogame violenti.
- L'allievo o l'allieva ha avanzato minacce.
- L'allievo o l'allieva ha annunciato che succederà «qualcosa» (talvolta l'ha solo accennato: "Vedrete, che bella sorpresa!").

Lo stesso vale per gli adulti, p.e. i genitori.

Ogni avvisaglia deve essere presa sul serio. Tuttavia, dalla presenza di uno solo di questi segnali non si può desumere che realmente venga preparato un atto di violenza! Solo in presenza di diversi segnali si può sospettare, più o meno a ragione, che stia davvero per accadere qualcosa di grave. Ma anche in questo caso il primo passo consiste nello svolgimento di oculati accertamenti.

Tuttavia le minacce vanno sempre prese seriamente. Nella maggior parte dei casi si dovrebbe subito coinvolgere la polizia. Inoltre chi avanza minacce deve immediatamente sapere che le minacce non sono uno scherzo e vengono punite. Nella maggior parte dei casi l'ostentazione di indifferenza di fronte alle minacce ha un effetto incoraggiante per l'autore; spesso un tale atteggiamento provoca l'autrice o l'autore a compiere ciò che aveva minacciato.



AVVISAGLIE DI SUICIDIO PROGRAMMATO

IL PIÙ DELLE VOLTE CHI PROVA UN PROFONDO DISAGIO ESISTENZIALE DÀ DEI SEGNALI DI AVVISO:

- peggioramento delle prestazioni scolastiche/professionali, incapacità di concentrarsi
- comportamento negativo e/o ostile, suscettibilità, irrequietezza
- sentimento e manifestazione di impotenza, pianto, tristezza, depressione
- vistoso cambiamento delle abitudini alimentari e/o del sonno
- consumo di droghe e/o di alcool
- abbandono delle attività finora preferite
- isolamento dagli amici, improvvisa rottura di buone amicizie
- disfarsi di proprietà una volta particolarmente apprezzate
- sistemazione delle faccende personali (far ordine contrariamente alle proprie abitudini, disposizioni di tipo testamentario) oppure al contrario lasciarsi andare in maniera assolutamente inusuale, disordine e trasandatezza, disertare la scuola
- la morte e/o il suicidio diventano argomenti frequenti nei colloqui, nei temi, nei disegni
- annunci verbali diretti («presto non sarò più qua», «metto fine a tutto» o simili)
- prospettiva pessimistica e considerazione non realistica della propria situazione esistenziale.

In caso di recenti perdite per morte, divorzio o trasferimento oppure in caso di precedenti tentativi di suicidio occorre ascoltare ed osservare la persona in questione con particolare attenzione.

NEI SEGUENTI CASI AUMENTA IL RISCHIO DI IMITAZIONE IN SEGUITO AD UN SUICIDIO AVVENUTO:

- sorelle, fratelli, amiche ed amici di chi si è suicidato, a maggior ragione se sapevano che la persona aveva tendenze suicidali e/o non si sono accorti dei segnali di allarme o non li hanno presi in seria considerazione (e dunque credono di pagare un debito)
- testimoni del suicidio
- bambine/i e adolescenti con precedenti tentativi di suicidio
- bambine/i e adolescenti con tendenza a reazioni depressive
- bambine/i e adolescenti che vivono situazioni familiari straordinariamente pesanti
- bambine/i e adolescenti che vivono altre situazioni molto pesanti

È necessario tener d'occhio queste persone con particolare attenzione, tenersi in contatto con loro e se necessario fornirgli aiuto.

Ogni avvisaglia deve essere presa in seria considerazione. Tuttavia, dalla presenza di uno solo di questi segnali non si può desumere che un suicidio è in preparazione! Solo in presenza di diversi segnali si può sospettare, più o meno a ragione, che stia davvero per accadere qualcosa di grave. Ma anche in questo caso il primo passo consiste nello svolgimento di oculati accertamenti.



In generale: quando si sospetta che una persona corra un grave rischio di suicidio, non la si deve lasciar sola, in nessun caso. Si deve cercare di stabilire un colloquio e indurla a parlare a fondo dei suoi problemi e motivi. Non si dovrebbe esitare a ricorrere all'aiuto di un medico (psicoterapeuta) oppure addirittura a condurre la persona in questione al pronto soccorso dell'ospedale. Spesso esistono numeri di emergenza per le crisi e per il rischio di suicidio: li si può cercare nell'elenco telefonico sotto «telefono amico» oppure «telefono S.O.S.».

7.3

AVVISAGLIE DI ABUSO SESSUALE

L'abuso sessuale nei confronti di bambine/i e adolescenti può condurre ad una grave crisi per le compagne/i compagni di scuola o per l'intera comunità scolastica quando un caso di abuso all'interno della famiglia diventa improvvisamente noto a tutti, quando una bambina o un bambino sono vittima di abuso mentre vanno o tornano da scuola oppure quando la persona accusata dell'abuso fa parte del corpo insegnante.

A differenza di altre forme di violenza fisica esercitate apertamente, spesso l'abuso sessuale viene nascosto a lungo anche dalle vittime. Il motivo è costituito dai sensi di vergogna e di colpa della vittima e dal ricatto o dalle minacce espresse dall'autore per il caso in cui la vittima lo «tradisca». Nonostante ciò, la maggior parte delle vittime danno segnali più o meno ben riconoscibili:

- hanno paura degli sconosciuti, si aggrappano alle persone fidate
- evitano evidentemente di rimanere da sole con una certa persona
- improvvisi cambiamenti di comportamento, aggressività o sottomissione, ritiro in se stessi, allontanamento dagli altri
- disturbi dell'alimentazione, del sonno e/o della parola
- inattesa diminuzione del rendimento scolastico
- giochi sessuali inadeguati all'età (in particolare nel caso di bambine e bambini piccoli)
- rappresentazione della sessualità come cosa ripugnante in disegni o temi
- desiderio (di bambine e bambini) di indossare molti vestiti per dormire oppure di non doversi spogliare
- racconto diretto dell'abuso a compagne o compagni di scuola o insegnanti fidati
- improvvisa ricomparsa di encopresi (incontinenza fiscale), enuresi notturna
- ferite o malattie, malattie veneree
- comportamento autolesionista: graffiarsi la pelle, tagliarsi, anoressia, consumo di droga ecc.
- improvviso compimento di atti criminali, p.e. furti

Talvolta anche il parlare di suicidio è segno di abuso sessuale (vedi sopra).



Ogni avvisaglia deve essere presa in seria considerazione. Tuttavia dalla presenza di uno solo di questi segnali non si può desumere che sia stato compiuto un abuso sessuale! Solo in presenza di diversi segnali si può sospettare, più o meno a ragione, che sia davvero accaduto qualcosa di grave. Ma anche in questo caso il primo passo consiste nello svolgimento di oculati accertamenti.



AVVISAGLIE DI MOBBING

Il mobbing genera una crisi nella classe o nell'intera comunità scolastica quando se ne comincia a riconoscere concretamente gli effetti: un'allieva o un insegnante vittima di mobbing si suicida, un allievo dà fuoco al locale dei lavori manuali, un'insegnante si fa rilasciare un certificato medico e lascia la scuola esprimendo delle accuse, ecc. Il mobbing è ben riconoscibile se si fa attenzione alle seguenti avvisaglie:

- **attacchi diretti verbali o non verbali, p.e.**
mettere in ridicolo davanti ad altri, sminuire, umiliare, far fare una figuraccia, schernire, insultare, offendere, criticare continuamente, deridere, prendere in giro (anche su fatti personali), fare apertamente smorfie alle spalle, sguardi o gesti spregiativi
- **come sopra, ma in lettere, disegni, SMS, e-mail**
- **attacchi indiretti come p.e. parlar male** della vittima, diffondere voci o informazioni imbarazzanti, fare allusioni, utilizzare soprannomi allusivi, spiare la vita privata e raccontarne i fatti, diffondere segreti
- **emarginare e isolare, come p.e. non invitare,** non permettere di prender parte al gioco, non lasciar collaborare nell'ambito di un lavoro di gruppo, non salutare, ordinare un divieto di contatto con la vittima, discriminare, escludere dalle informazioni, non prendere nota dei suoi voti
- **violazione dell'integrità sessuale tramite** diffamazioni, allusioni (p.e. all'orientamento sessuale), provocazioni ed anche soprusi diretti
- **arrecare danni come p.e. nascondere** materiali, apparecchi e oggetti personali, spostare, manipolare, danneggiare o distruggere
- **provocare conflitti e diverbi, attribuire** colpe, mettere sotto pressione, ricattare
- **sobillare gli altri contro la vittima o metterli** sotto pressione se solidarizzano con la vittima
- **infestidire e angariare, p.e. con telefonate** anonime, ordinazioni finte
- **Tra scolare e scolari:**
 - attacchi fisici diretti come spinteggiare, percuotere, dare pizzichi o calci, procurare ferite
 - minacciare, minacciare violenza (anche con armi), costringere
 - ricattare per silenzio, denaro o altre prestazioni come p.e. la merenda
- **Insegnanti contro scolare e scolari:**
 - non esprimere lodi, fare confronti inammissibili o vessatori
 - umiliare tramite i voti o tramite determinati lavori e ferire l'autostima
 - minacciare e punire in maniera inappropriata
 - influenzare negativamente altre/i insegnanti, fare affermazioni false ed esagerate parlando coi genitori
 - rifiutarsi di aiutare o sostenere, ignorare
 - sminuire i problemi
- **Genitori, allieve e allievi contro insegnanti:**
 - critica infondata delle competenze professionali, ma anche di età, sesso, forme didattiche
 - imputazione di scorrettezza, ingiustizia, molestie sessuali
 - diffamare di fronte all'autorità scolastica, inscenare una lite con argomenti infondati, organizzare una persecuzione
 - i genitori solidarizzano con i figli per fare mobbing
 - ignorare sistematicamente le disposizioni, disturbare gravemente o di continuo lo svolgimento delle lezioni, giocare tiri insolitamente brutti e/o con straordinaria frequenza



- **Tra insegnanti e da parte della direzione e/o dell'autorità scolastica:**

- creare condizioni di lavoro sfavorevoli, nell'assegnazione degli orari o delle aule, del numero di lezioni e degli strumenti di lavoro
- mettere in dubbio la qualifica professionale e il modo di fare lezione, ignorare ostentatamente il lavoro ed i risultati ottenuti
- rimproveri ingiustificati, minaccia di conseguenze non chiaramente definite, disposizioni arbitrarie, controlli pignoli e vessatori
- diffondere notizie sulla vita privata dell'insegnante e considerarla come aspetto del modo di far lezione

- **Contro la direzione della scuola**

- rifiutare o ignorare le disposizioni
- comportamento offensivo e minatorio dell'autorità in presenza di altre persone



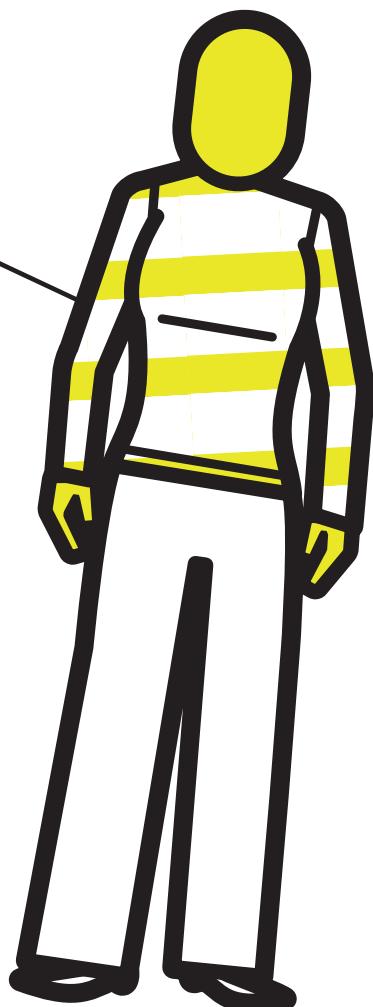
Ogni avvisaglia deve essere presa in seria considerazione. Tuttavia la presenza di uno solo di questi segnali non dà la certezza che si tratti di mobbing sistematico! Solo in presenza di diversi segnali si può sospettare, più o meno a ragione, che stia davvero accadendo qualcosa di grave. Ma anche in questo caso il primo passo consiste nello svolgimento di oculati accertamenti.

È importante distinguere bene il mobbing dai conflitti normali: una componente centrale del mobbing è la sistematicità dei comportamenti ostili. I singoli episodi di per sé non devono essere per forza gravi e talvolta veramente sono solo parti di fraintendimenti, diverbi e conflitti quotidiani. Si può parlare di mobbing solo quando le azioni negative perdurano e si ripetono sistematicamente contro una determinata persona.

AVVISAGLIE DI SITUAZIONI CON PERICOLO DI INCIDENTI

Naturalmente molti incidenti non possono essere previsti né evitati attivamente. Ciò che occorre fare è analizzare le situazioni didattiche e gli eventi scolastici che presentano un pericolo di incidenti. Normalmente le scuole e gli insegnanti dispongono di norme di sicurezza (liste di controllo), p.e. per l'uso dei locali dei lavori manuali, per gli spostamenti fuori dalla scuola, gli eventi sportivi, il nuoto, le gite scolastiche ecc. Periodicamente si dovrebbe controllare l'effettivo impiego di tali liste di controllo. Per lo svolgimento di programmi che non rientrano nelle categorie previste, le seguenti domande di controllo (da porre agli insegnanti o agli organizzatori dei programmi di tali eventi) possono aiutare a circoscrivere i rischi.

- È stata fatta una ricognizione dei luoghi?
- Sono state individuate possibili fonti di pericolo e sono state prese le misure preventive del caso?
- Sono state predisposte alternative, p.e. in caso di maltempo?
- Gli accompagnatori sono in numero sufficiente?
- Sono disponibili servizi di pronto soccorso? I mezzi di collegamento sono stati predisposti?
- L'insegnante responsabile dispone di esperienza nelle attività previste o ci sono persone che dispongono di una formazione adeguata per le parti rischiose (p.e. guide di montagna, nuotatori di salvataggio)?
- Qualcuno dei responsabili è noto per essersi comportato in passato con troppa leggerezza o in modo sconsiderato?
- Tra i partecipanti ci sono allieve o allievi che in passato si sono comportati in modo indisciplinato o sconsiderato? In caso affermativo è necessario assicurare un'assistenza particolare oppure rifiutare la partecipazione a tali allieve e allievi?



7.6

STABILIRE LE RESPONSABILITÀ IN MODO REALISTICO

Rifiutarsi candidamente di guardare in faccia la realtà comporta un potenziale di danno ingente e inaccettabile: pertanto è assolutamente giustificato esortare a interpretare le avvisaglie e offrire elenchi di avvisaglie elaborati da specialiste e specialisti e attendersi da questi effetti preventivi. D'altra parte vanno anche sottolineati i limiti di un tale approccio: dal momento che non è possibile riconoscere ed evitare con certezza tali eventi gravi, non si può obbligare la scuola a rispondere del loro impedimento. Dunque non si può pretendere che le scuole si assumano la responsabilità delle conseguenze ma si può e si deve pretendere che si assumano la responsabilità di adoperarsi per evitare che si presentino situazioni problematiche.



MA ANCHE QUEST'ULTIMA RESPONSABILITÀ DEVE ESSERE COLLEGATA A CONDIZIONI PRELIMINARI REALISTICHE:

- La scuola ha avuto l'opportunità di riconoscere i problemi nel suo ambito di competenze e di riconoscerne l'importanza rispetto a tutti gli altri suoi compiti.
- Per le misure preventive in questo settore la scuola ha a disposizione raccolte di informazioni adeguate («state of the art» sotto forma di guide pratiche e programmi di perfezionamento).
- La scuola dispone o almeno ha richiesto le risorse necessarie per l'adempimento dell'obbligo di adoperarsi per evitare che si presentino situazioni critiche.

Attualmente in alcune scuole non è soddisfatta neppure una delle tre suddette condizioni preliminari. Se le scuole devono assumersi più responsabilità nel promuovere la prevenzione della violenza e di altri eventi traumatizzanti, i responsabili della scuola devono verificare se siano soddisfatte le tre condizioni preliminari oppure se sia necessario compiere passi in questa direzione (p.e. corsi di formazione per i direttori delle scuole, predisposizione di strumenti ecc.).

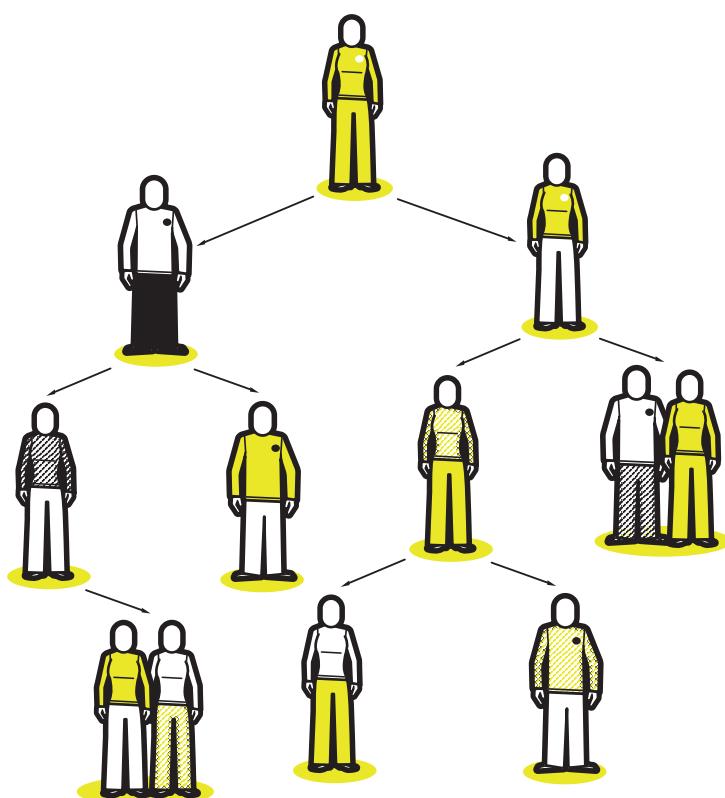
Gli episodi di violenza, le situazioni di crisi e gli eventi inattesi, come incidenti e decessi succedono di tanto in tanto in ogni scuola. Pertanto ogni insegnante dovrebbe disporre di un certo livello di preparazione, per esempio allestendo processi e mettendo a disposizione degli elenchi di servizi specializzati. Tuttavia la cosa più importante è che in ogni scuola si stabilisca chi assume la funzione di guida, necessaria in situazioni di crisi. Le situazioni critiche devono essere gestite dai dirigenti; pertanto le rettrici ed i rettori, le diretrici e i direttori delle scuole e le autorità scolastiche direttamente superiori hanno una particolare responsabilità. È necessario che sviluppino una sensibilità tale da riconoscere quali situazioni straordinarie possano essere risolte in collaborazione con persone interne alla scuola e quali richiedano l'intervento di specialisti. Dovrebbe essere chiaro chi debba agire in quale momento.

La dinamica propria delle situazioni di crisi fa sì che in determinati momenti diverse persone si sentano chiamate a portare il loro contributo al superamento della crisi. Ciò può condurre ad un attivismo controproducente. Pertanto è necessario fare in modo che in ogni fase della crisi si sappia chi ha assunto la direzione degli interventi, chi affida gli incarichi, diffonde le informazioni e comunica coi media. Ma nella scuola questo non è sempre facile: ogni classe ha il suo «capo», l'insegnante, il quale è tenuto a svolgere il suo ruolo di guida per gli allievi che gli sono affidati, mentre la guida dell'intera scuola è di competenza di altre persone. Su questo punto occorre chiarezza e devono essere rispettate le gerarchie, anche se nella scuola esse sono piuttosto malviste. Proprio nelle situazioni critiche le gerarchie hanno una funzione importante al fine di evitare un'impostazione passiva e letargica che può a sua volta ripercuotersi negativamente sulla crisi.

Una volta stabilito chiaramente chi debba assumere determinate funzioni qualora si presenti una situazione critica, è anche possibile decidere di quanto tempo queste persone debbano disporre per acquisire le qualifiche necessarie per lo svolgimento dei compiti loro affidati. All'occorrenza queste persone devono essere dispensate dai loro compiti quotidiani affinché possano dedicarsi alla gestione e al superamento della crisi. Occorre anche stabilire quale tipo di situazioni debbano essere trattate con risorse umane interne alla scuola e in quali situazioni si debba ricorrere a specialiste e specialisti esterni.

Infine si deve considerare anche il fatto che le situazioni critiche comportano uno stress emozionale. Le persone impegnate nella soluzione della crisi non devono essere sobbarcate di lavoro. Pertanto è necessario discutere e fissare regole per le supplenze.

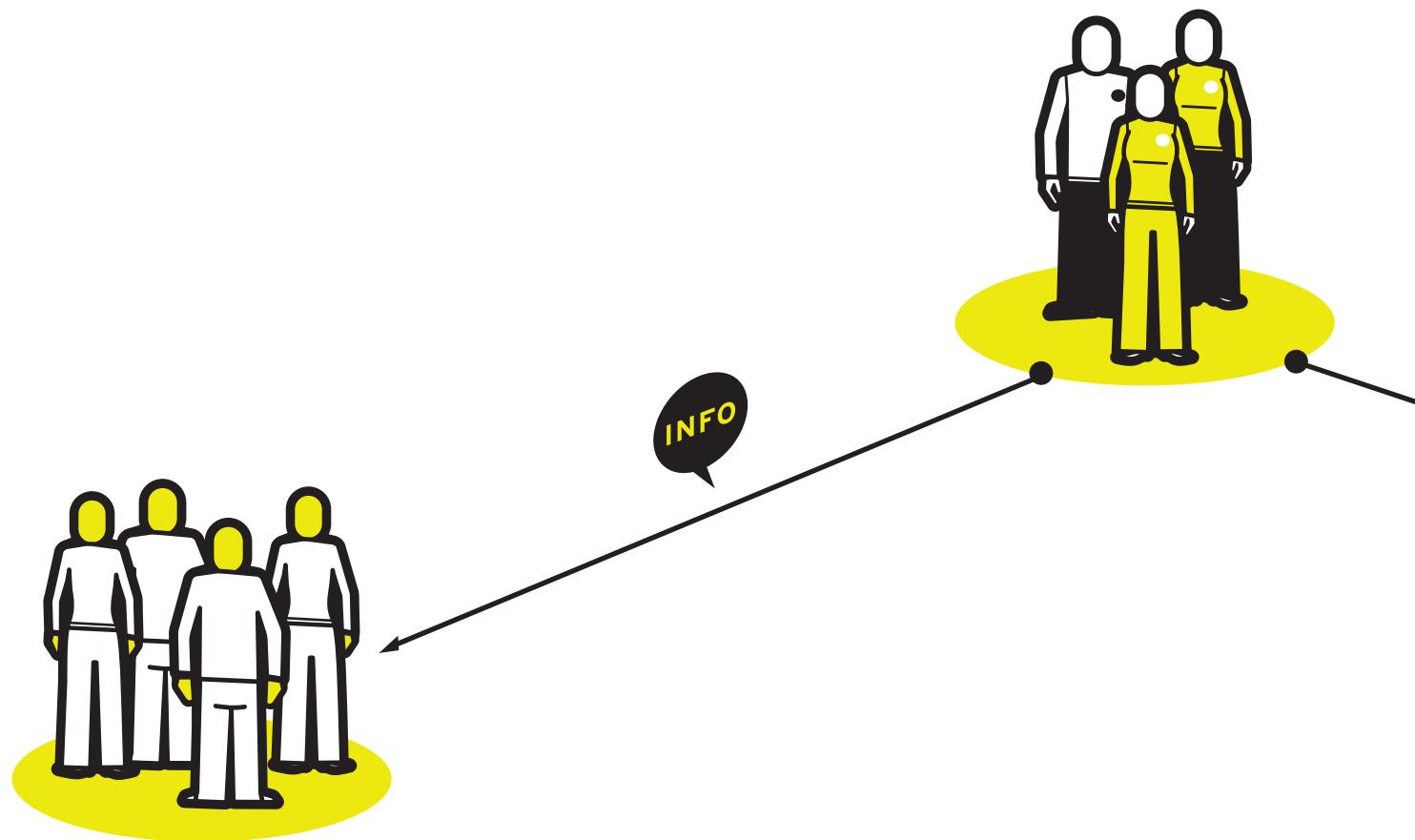
Per il momento non partiamo dal presupposto che ogni scuola debba allestire un proprio piano di sicurezza contenente liste di controllo per ogni possibile situazione, come invece accade negli USA. Tuttavia, sia pure entro i limiti descritti nella presente guida, occorre muoversi in questa direzione. In questa prospettiva è anche importante chiarire chi deve essere assolutamente coinvolto ma anche a chi non si intende ricorrere in situazioni critiche. Infatti oggigiorno non di rado succede che in situazioni critiche si presentino stuoli di sedicenti soccorritrici e soccorritori che lavorano sulla base di una determinata ideologia e sfruttano tali situazioni per cercare di far proseliti. Anche in questo senso è necessaria una guida che mandi via le persone che non sono state convocate e sono indesiderate.



IN CASO DI EVENTI GRAVI, IN SITUAZIONI CRITICHE, L'INFORMAZIONE ASSUME UN'IMPORTANZA CENTRALE:

- nei componenti del sistema sociale (scuola, comune, vicinato, familiari interessati, media locali ecc.) nasce molta curiosità. Tutti vogliono sapere cosa esattamente è successo, il ruolo delle persone coinvolte ecc.
- Se l'evento non è ancora concluso nasce insicurezza e paura: c'è pericolo che il fatto si ripeta? Qualcuno si trova ancora in pericolo? Potrebbe succedere anche a noi?
- Quando succede qualcosa di «incomprensibile» nasce un forte bisogno di avere spiegazioni. Si moltiplicano i «perché?», «a quale scopo?» ecc.
- La rabbia e il dolore cercano uno sfogo. Cercando autori, colpevoli, responsabili si spera di alleviare lo stress emozionale.
- La circolazione di voci rende insicuri. Le si vorrebbe sostituire il prima possibile con informazioni oggettive.
- E nascono anche aspettative sull'ordine prioritario nella diffusione dell'informazione: a chi sono comunicate quali informazioni, chi viene preferito e chi viene trascurato?

In tali situazioni il contesto «informazione» è spesso caratterizzato da una grande massa di persone che pongono domande sulla spinta di diversi interessi, da una forte pressione generata dagli interessati, dall'improvvisa abbondanza di «informatori», da poco sapere e molto più non sapere, sapere parziale, voci. C'è un grande rischio che l'informazione sia caotica e ciò è potenzialmente dannoso. Pertanto è importante preparare accuratamente la condotta informativa da tenere in caso di crisi, in modo da disporre di principi, procedimenti e liste di controllo cui attenersi nella situazione di stress.



Ogni evento ha le sue peculiarità e richiede interventi adeguati alle circostanze. Tuttavia è bene orientarsi ai seguenti principi generali.



• Assumere e mantenere la guida:

«Chi domanda comanda» dice un vecchio principio di comunicazione. In caso di crisi, quando molti gruppi si affrettano contemporaneamente a porre domande – i coinvolti, i media, le autorità e una folla di curiosi – sussiste il rischio che i veri responsabili si trovino in difficoltà. È importante che la responsabilità del processo (gruppo d'intervento per le situazioni critiche, direzione della scuola, autorità scolastica o altri) ed il coordinamento dell'informazione siano competenza delle stesse persone; inoltre è necessario assumere immediatamente la guida delle informazioni, mantenerla o, se del caso, riacquistarla.

• Informare in modo attivo:

Se si intende mantenere la guida e prevenire le voci si deve informare attivamente. Se vi si rinuncia saranno altri a farlo. I gruppi di destinatari variano a seconda dei casi! Non tutto deve per forza essere comunicato al pubblico.

• Rispettare la gerarchia del coinvolgimento:

Coloro che sono direttamente interessati (p.e. la classe delle compagne e compagni feriti oppure i parenti delle vittime) hanno il diritto di essere informati prima di tutti gli altri sulle questioni importanti che li riguardano direttamente: ricevere informazioni importanti per via indiretta non farebbe altro che aumentare il loro dolore e darebbe loro l'impressione di non essere stimati.

• Informare a voce/personalmente piuttosto che per iscritto:

Le informazioni importanti e spesso fonte di dolore per i coinvolti devono possibilmente essere comunicate stando faccia a faccia. Molto spesso l'informazione scritta non ha il tono giusto e le manca il carattere personale, dialogico e premuroso che può avere un colloquio diretto (se necessario a quattr'occhi).

• Informazione a misura del destinatario:

Le comunicazioni standard spesso non tengono conto del diverso grado di coinvolgimento e dei diversi interessi delle persone. Occorre cercare di capire ciò di cui hanno bisogno le diverse persone, ciò che sono o non sono in grado di sopportare, quale lingua parlano o comprendono. Informare a misura del destinatario significa avere la sensibilità di capire se al momento occorre dare la precedenza a vivere i sentimenti oppure ad analizzare i fatti oggettivi.

• Rispettare le restrizioni:

Al principio dell'informazione attiva si oppone quello della protezione della personalità e in certi casi anche gli interessi investigativi della giustizia. In caso di dubbio è assolutamente necessario consultare specialiste/i di diritto. Occorre dichiarare apertamente quando la sovranità dell'informazione deve essere affidata temporaneamente ad organi esterni (p.e. polizia, ospedale).

• Dichiarare la veridicità dell'informazione:

Per quanto possibile l'informazione deve attenersi ai fatti. Talvolta è opportuno comunicare anche supposizioni, ipotesi, sospetti ecc. In ogni caso è importante dichiarare di cosa si tratta: i fatti vanno designati come fatti (di regola indicando la fonte), le supposizioni come supposizioni, le voci come voci, i sentimenti come sentimenti ecc.

• Garantire la continuità e la frequenza:

Il senso di sicurezza e la fiducia sono rafforzati da un flusso di informazione costante (p.e. all'inizio incontri informativi quotidiani, più tardi forse solo settimanali). La continuità è in particolare importante anche dopo il culmine, nella fase di elaborazione successiva di un evento. Osservare la frequenza significa in primo luogo determinare personalmente la frequenza dell'attività informativa e non lasciarsela dettare da chi domanda informazioni.

• Parlare con una sola voce:

Se nel sistema in questione la guida è stata assegnata a diverse persone responsabili è necessario che esse si accordino sui minimi dettagli dell'informazione. Va assolutamente evitato che diversi portavoce diffondano notizie diverse o addirittura contraddittorie, rovinando in tal modo la fiducia nella funzione di guida. Più che altro occorre far notare alle persone non-professioniste i pericoli della cosiddetta «trappola del narcisismo»: improvvisamente si è qualcuno, si diventa importanti, si è richiesti, e diventa difficile resistere al fascino delle luci della ribalta. Parlando di questo tema in tempi tranquilli e stabilendo chiare responsabilità di guida e regole su come accordarsi, nella situazione di stress si è meglio difesi contro questa trappola.

9.2

I MEZZI INFORMATIVI

Il repertorio dei mezzi informativi è ampio e deve essere impiegato in maniera opportuna. La seguente lista può aiutare a riconoscere le possibilità e ad operare una scelta adeguata alla situazione:

- Nelle fasi iniziali e in caso di un alto grado di coinvolgimento occorre dare la precedenza alle **comunicazioni ed ai colloqui personali** diretti. Essi possono essere condotti a quattr'occhi oppure in piccoli gruppi (p.e. famiglie, piccoli gruppi di allieve e allievi).

Importante: se necessario all'inizio del colloquio ed in ogni caso alla fine occorre concordare quali informazioni possono essere comunicate a terzi, chi le può comunicare e quando e cosa rimane «tra noi».

- Le **riunioni** (p.e. riunione di classe, riunione della scuola, riunione dei genitori) servono a fornire un'informazione omogenea sfruttando al contempo i vantaggi della collettività (solidarietà, funzione di sostegno del gruppo) e del dialogo (rispondere a domande, esprimere sentimenti e bisogni, liberarsi della rabbia ecc.).

Importante: tali riunioni vanno preparate molto accuratamente e richiedono una direzione competente. Riunioni improvvise, che si svolgono in maniera caotica, il più delle volte hanno un effetto opposto a quello che ci si prefiggeva e possono peggiorare la situazione critica.

- È consigliabile creare un **servizio d'informazione** centralizzato specialmente se la situazione è caratterizzata dalla compresenza di diverse figure di aiutante e ci si aspetta che una grande quantità di persone chiedano informazioni. Un tale servizio alleggerisce il lavoro delle/degli aiutanti e garantisce un'informazione omogenea; inoltre chi vuole essere informato sente che le proprie esigenze sono prese in seria considerazione.

Importante: la funzione e la raggiungibilità del servizio devono essere ampiamente comunicate e l'incarico deve essere svolto da una persona competente. Anche i limiti devono essere chiaramente definiti.

- Un **bollettino interno** è un mezzo adeguato per garantire l'informazione costante e vincolante, a condizione che la cerchia degli interessati sia circoscritta. Tuttavia un bollettino richiede continuità.

Importante: occorre verificare se è chiaro per tutti il carattere interno del bollettino. In caso contrario la comunicazione non deve avvenire per mezzo di un bollettino interno bensì di un bollettino per la stampa.

- I **comunicati stampa** sono bollettini adeguati ai media e garantiscono un'informazione omogenea sia dal punto di vista contenutistico che cronologico. Creano una certa distanza (contrariamente ai continui contatti con la stampa non programmati) e questo in certi momenti può essere utile per le/gli aiutanti.

Importante: i bollettini per la stampa sono efficienti soltanto se rispondono a requisiti giornalistici per quanto concerne tempi, contenuti e forma e forniscono ai media informazioni esaustive. In caso contrario si continua ad essere sommersi dalle domande.



- In quanto alla distanza tra chi fornisce e chi riceve l'informazione, le **conferenze stampa** sono uno strumento intermedio tra i comunicati stampa preparati e la comunicazione orale/dialogica. Servono a canalizzare e riunire gli interessi, a mantenere la guida e al contempo sfruttare le qualità del dialogo.

Importante: non permettere vie di mezzo tra riunioni degli interessati e conferenze stampa. Il più delle volte ne risulta un caos incontrollato! Definire chiaramente la cerchia degli invitati, comunicarlo e svolgere controlli. Inoltre è necessaria la presenza di un moderatore affinché le persone cui sono rivolte le domande, che talvolta sono anche messe in questione, non debbano contemporaneamente assumersi il ruolo del moderatore.

- I **siti informativi** in Internet sono utili per questioni di interesse sovraregionale e più che altro nella fase di elaborazione successiva.

Importante: da impiegare solo come integrazione di altre forme e soltanto se è realisticamente possibile aggiornare costantemente il sito.

- La **hotline** è una forma «acuta» di servizio informativo, generalmente organizzata come servizio telefonico e/o servizio mail interattivo. Dalle hotline ci si aspetta che stiano a disposizione 24 ore su 24.

Importante: una hotline deve essere presidiata da persone competenti e veramente raggiungibili 24 ore su 24: ha senso allestirla solo nelle prime fasi acute, p.e. quando familiari che non si trovano sul posto hanno urgente bisogno di informazioni.

Per alcuni di questi mezzi informativi occorre decidere se devono funzionare in base al **principio di prelevamento** (chi vuole può chiedere/utilizzare) oppure in base al **principio di offerta** (si porta l'informazione in modo coerente e mirato alla gente).



9.3

DISTINGUERE LE FASI DEL LAVORO INFORMATIVO

NEL PIANO INFORMATIVO È UTILE DISTINGUERE TRE FASI TIPICHE E REDIGERE LE REGOLE CHE VALGONO PER OGUNA DI ESSE:

1. Riconoscere precocemente il problema e affrontarlo sul nascere:

se non si tratta proprio di una crisi acuta, cioè di un evento drammatico che subentra all'improvviso, svolgendo precocemente un competente ed accurato lavoro informativo il più delle volte si riesce ad evitare che il problema si trasformi in una vera e propria crisi. In questa fase è molto importante muoversi cautamente e disciplinatamente rispetto al contenuto, ai destinatari delle comunicazioni e ai colloqui personali.

2. Intervenire in caso di crisi:

in vere e proprie situazioni critiche si può utilizzare l'intero repertorio di principi e mezzi informativi descritti sopra. Spesso occorre anche designare una/un portavoce ufficiale ed indire eventi informativi ufficiali (p.e. conferenze stampa). In particolare in questo caso occorre non dimenticare che i diretti interessati devono essere informati per primi.

3. Elaborazione successiva dell'accaduto:

anche se è «fisicamente» passato, spesso a livello psicologico l'evento perdura ancora a lungo. È importante prevedere riserve di tempo e personale anche per questa fase di elaborazione successiva. Tuttavia, almeno per i diretti coinvolti, è altrettanto importante che prima o poi si metta un punto e che gli organi competenti dichiarino concluso il processo oppure che lo si concluda tutti insieme con un atto simbolico.

9.4

LAVORO CON I MEDIA

In genere si dovrebbe evitare che ciò che accade a scuola o nelle immediate vicinanze diventi notizia per i media. Quando i media non sono coinvolti di regola si riesce a lavorare con maggiore calma ed efficienza. Tuttavia se questi notano l'evento, p.e. se si tratta di gravi violenze o incidenti, è inevitabile collaborare attivamente con i media. Visto che saranno comunque pubblicate delle notizie, la cosa migliore è cercare attivamente, sia pure entro certi limiti, la collaborazione. Una buona collaborazione coi media può anche avere una funzione di sostegno in processi difficili.

Non di rado in situazioni critiche i media sono sentiti istintivamente come nemici che causano un inutile spreco di tempo. Il comportamento di certe giornaliste o certi giornalisti che vogliono intromettersi a tutti i costi può alimentare ulteriormente questi sentimenti. Pertanto è importante che il compito di collaborare coi media sia affidato a persone dotate della necessaria professionalità e consapevoli degli interessi dei media.

Se le persone incaricate della guida sono totalmente impegnate nella gestione della crisi, il contatto coi media può risultare di troppo, e il carico eccessivo può causare errori sia nello svolgimento del compito principale che nel lavoro di pubbliche relazioni. Nei casi che richiedono un grosso lavoro di pubbliche relazioni è opportuno incaricare una persona competente, ma che tuttavia fa parte del gruppo di persone che dirigono il processo, in modo da garantire che le informazioni provengano da un'unica fonte e che gli interessi delle pubbliche relazioni siano rappresentati nel gruppo dirigente.

IMPORTANTI PRINCIPI DA OSSERVARE:

- Nel lavoro coi media occorre chiarire accuratamente il carattere delle singole informazioni (fatti da fonti sicure, supposizioni, ipotesi fondate, voci, impressioni ecc.).
- Di regola non si fanno i nomi delle persone coinvolte (sia vittime che autrici/autori).
- Per evitare il rischio di imitazione, in linea di principio i suicidi non vengono segnalati ai media.
- Anche per le informazioni che possono essere date ai media, fondamentalmente occorre rispettare l'ordine di successione dovuto al grado di coinvolgimento. È assolutamente necessario che i diretti familiari delle vittime e degli autori siano informati per primi.
- Non lasciarsi travolgere dalle domande: se una domanda mette sotto stress e potrebbe condurre ad affermazioni avventate occorre prendersi tempo per riflettere e chiarire, p.e. concordando un'ora in cui si può essere richiamati oppure rinviando alla successiva occasione in cui verranno fatte comunicazioni.

Il gruppo di intervento per le situazioni critiche non cerca attivamente il contatto coi media. Se apprende che i media sono già coinvolti deve tener presenti i seguenti punti. È provato che certe forme di notizia sui suicidi pubblicate dai media possono invitare all'imitazione, provocando ulteriori suicidi. Negli ultimi anni sono state pubblicate direttive per le giornaliste ed i giornalisti in merito alle notizie sul tema del suicidio. Tali direttive si fondano sulla letteratura scientifica e sulle esperienze cliniche con persone in crisi suicidale. Prima che una persona si decida a togliersi la vita per un certo periodo ha luogo un processo nel corso del quale essa volge spesso il pensiero al suicidio. Se in questa fase apprende del suicidio di un'altra persona può recepirlo come conferma del fatto che il suicidio rappresenti un'ultima soluzione e può prendere la decisione di compierlo, a meno che non riceva aiuto esterno.

Se da un lato la notizia di un suicidio può spingere a suicidarsi (suggerzione negativa), dall'altro un articolo sui media può indicare vie d'uscita a persone in crisi suicidale.

L'ATTENZIONE ALLA NOTIZIA ED IL CONSEGUENTE RISCHIO DI AZIONI SUICIDE AUMENTA SE

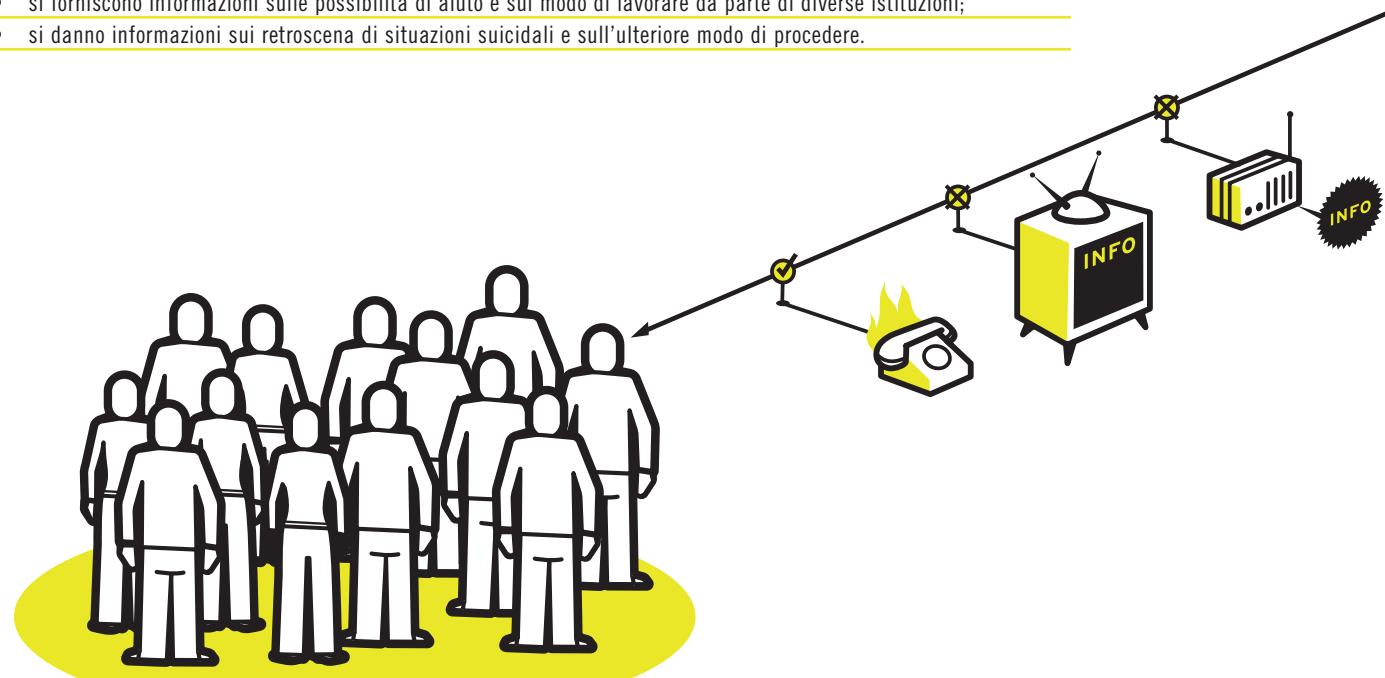
- una locandina da sensazione rimanda alla notizia;
- la notizia compare sulla pagina di titolo, specialmente se nella metà superiore;
- la parola "suicidio" compare nel titolo dell'articolo;
- è pubblicata una foto della persona che si è tolta la vita e
- il fatto è presentato implicitamente come ammirabile, eroico o se si esprime approvazione («Si capisce che in una tale situazione....»).

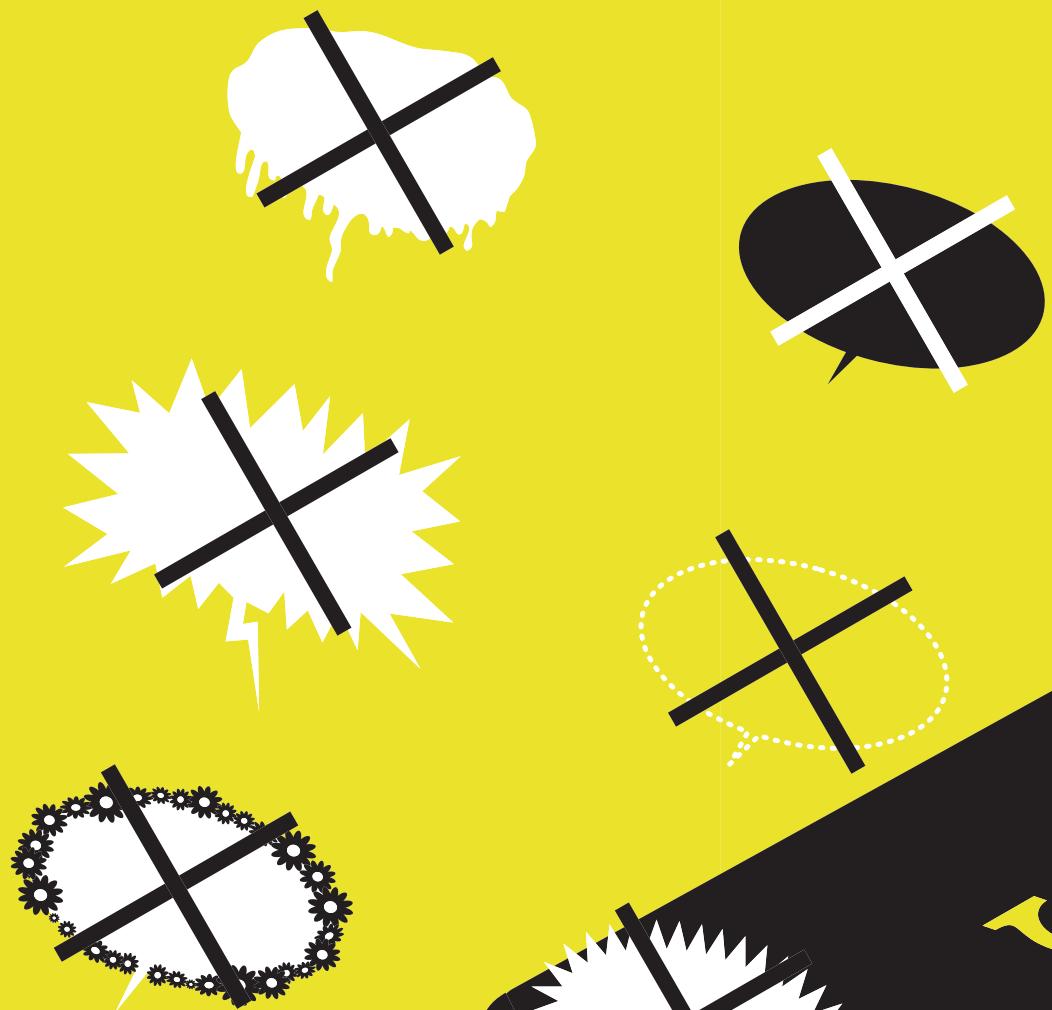
IL PERICOLO DI IMITAZIONE AUMENTA SE

- sono riportati dei dettagli, p.e. sui luoghi o sul metodo usato per il suicidio e sul suo svolgimento;
- il suicidio è presentato come «incomprensibile» («eppure aveva tutto ciò che la vita può regalare»);
- sono impiegate espressioni romantiche del tipo «essere uniti nella vita e nella morte» e
- si danno spiegazioni semplicistiche («Si suicida perché aveva cattivi voti a scuola»).

IL PERICOLO DI IMITAZIONE DIMINUISCE SE

- si indicano chiaramente delle alternative (dove avrebbe potuto trovare aiuto?);
- seguono articoli in cui si mostra il superamento di situazioni di crisi;
- si forniscono informazioni sulle possibilità di aiuto e sul modo di lavorare da parte di diverse istituzioni;
- si danno informazioni sui retroscena di situazioni suicidali e sull'ulteriore modo di procedere.





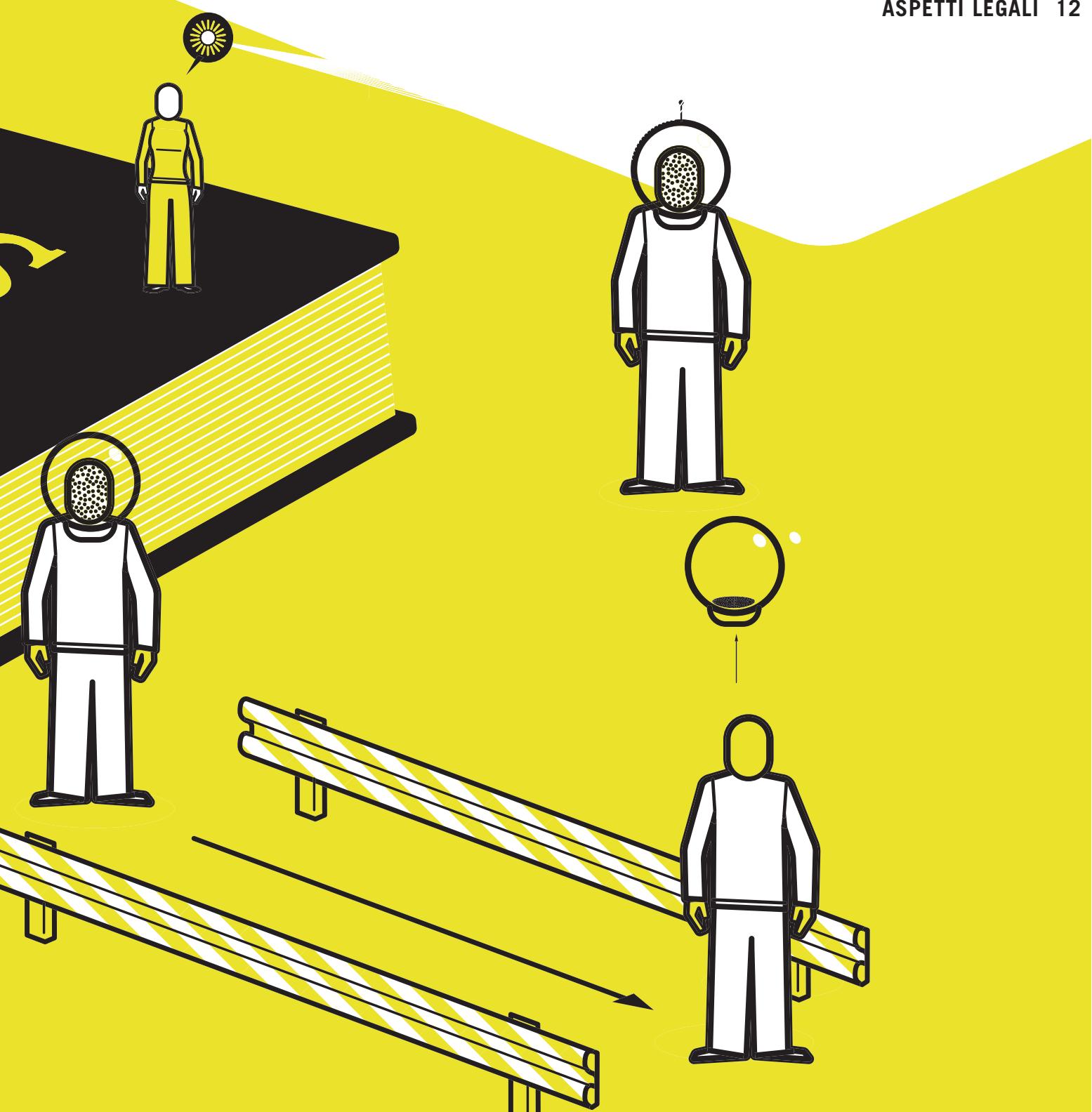
G

INFORMAZIONI DI BASE

IL DILEMMA DELLA PEDAGOGIA 10
E DELLA TOLLERANZA CULTURALE

COMPORTAMENTO SUICIDALE E TENTATO SUICIDIO 11

ASPETTI LEGALI 12



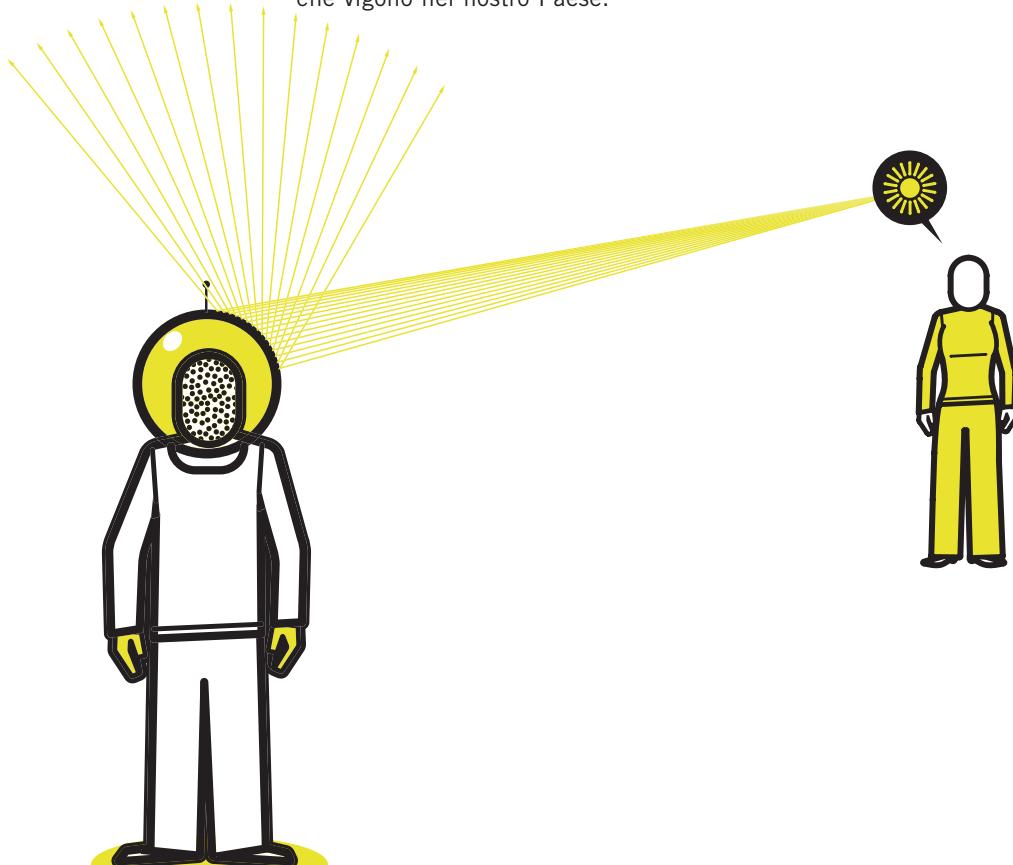
Nella sua concezione moderna, la pedagogia si prefigge di chiarire, comprendere e approfondire e si concentra sui processi di apprendimento. E' compito della scuola adottare un comportamento che sia - in questo senso - pedagogico.

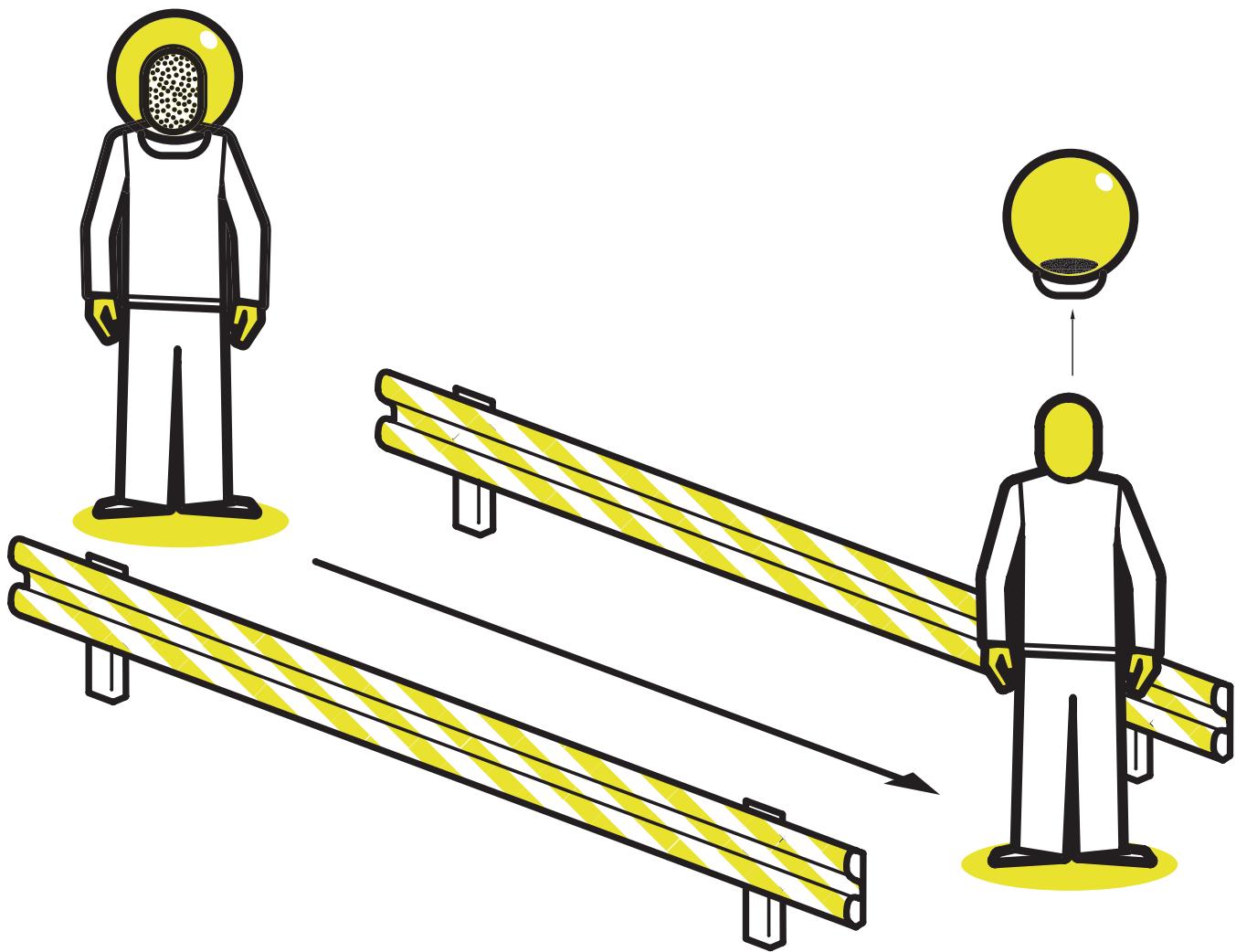
MA L'APPROCCIO PEDAGOGICO RAGGIUNGE A VOLTE I PROPRI LIMITI DI FRONTE A MODELLI DI VIOLENZA:

- le persone i cui schemi di pensiero sono semplici, che pensano in bianco e nero, non reagiscono necessariamente agli appelli alla ragione, ad argomentazioni complesse, all'invito a riflettere su questi o quegli argomenti o addirittura dilemmi.
- Le persone che da tempo hanno voluto (o dovuto) votarsi alla «legge del più forte», che hanno acquisito e fatto proprie strategie violente ed ingannatorie come modelli di successo, non reagiscono necessariamente agli appelli alla ragione, all'onestà, al senso di umanità, alla pietà e alla solidarietà.
- Anche persone normalmente tranquille e ponderate, che in situazioni normali rispettano i valori umani possono ritrovarsi in condizioni di estrema agitazione e non essere quindi più approcciabili nel modo normale.

In situazioni come queste – sia che capitino ad adolescenti che ad adulti (ad es. nel caso di minacce alle/agli insegnanti) – non resta che adottare un comportamento direttivo chiaro ed univoco, dicendo quale sia il limite e quale sia il prezzo della trasgressione. La pedagogia – nella sua accezione moderna – potrà poi nuovamente intervenire nel momento in cui rientra la situazione di immediato pericolo.

La situazione è analoga in presenza di origini etniche e culturali diverse. In altre culture, regioni da cui provengono singole allieve ed allievi, spesso valgono altri valori e soprattutto differiscono le regole applicate nel gestire i conflitti. Il significato della vendetta come compensazione di quella che viene considerata un'ingiustizia, il significato della proprietà, dell'amicizia, della sessualità, dei rovesci di fortuna (sfortune) e così via possono differire notevolmente dai valori e dalle norme che vigono nel nostro Paese.





LA POSIZIONE DEL GRUPPO DI AUTORI È CHIARA:

- non possiamo né dobbiamo ventilare o accordare alcuna tolleranza in relazione alle leggi vigenti. Le leggi in vigore vanno applicate in modo assolutamente univoco e coerente. Una regola in base alla quale chi appartiene ad una cultura diversa porta – per così dire – con sé le proprie leggi e gli è consentito di gestire uno stato dentro lo stato è assolutamente intollerabile.
- La scuola (ma non solo) ha il compito di spiegare con estrema chiarezza e tempestività i parametri vigenti in Svizzera per quanto concerne l'uso della violenza. In merito bisognerebbe informare in modo attivo e ancora di più, visto che evidentemente la norma in base alla quale nel paese di accoglienza «ci si» deve informare sulle leggi e le norme vigenti non è sufficientemente nota e accettata – e visto che per lo meno bambine/i ed adolescenti necessitano e meritano di essere informate/i in tal senso laddove la loro famiglia se ne disinteressa.
- Nel contesto di un'istituzione pedagogica pubblica (la scuola) vanno fatte entrambe le cose: far conoscere la tolleranza interculturale ed esserne un esempio, favorire la comprensione e la reciproca conoscenza, diffondere la comprensione verso fraintendimenti e occasionali "scivoloni". E al tempo stesso difendere ed applicare le regole locali in modo chiaro e coerente. Questa duplice esigenza non può né deve portare ad un compromesso e ad un agire confuso e contraddittorio da parte del corpo docente e della direzione. La soluzione dell'apparente pasticcio è: tutto a suo tempo. C'è un tempo per apprendere e un tempo per essere guidati, un tempo per sperimentare e sbagliare e un tempo per insistere sulla correttezza, un tempo per la clemenza e un tempo per le sanzioni. Le scuole e il loro personale devono imparare a riconoscere e muoversi di conseguenza all'interno di questi spazi diversi.

Di regola una/uno giovane suicidale non desidera essere morto, vuole invece un'altra situazione di vita.

Gli atti suicidi hanno un forte impatto emotivo nell'ambiente sociale immediatamente circostante (famiglia, amici, scuola ecc.). Al tempo stesso si tende spesso a minimizzare, rimuovere o passare sotto silenzio quanto accaduto («ciò che non deve essere, non è»). Gli atti suicidi sono presentati costantemente al pubblico in modo distorto e sensazionale, e questo può provocare comportamenti imitativi. E' importante quindi che si parli in modo oggettivo e con rispetto del tema della suicidalità.

IL COMPORTAMENTO SUICIDALE

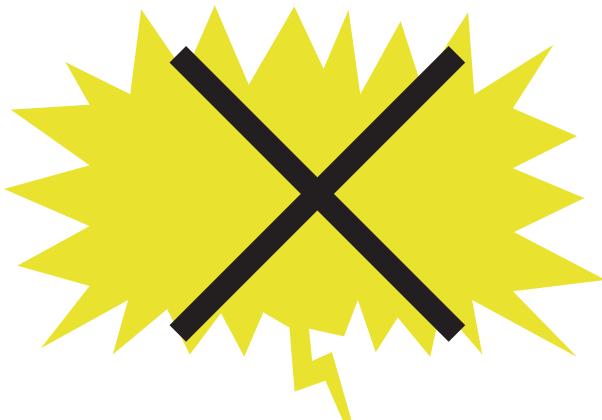
Studi hanno dimostrato che il comportamento suicidale comprende tre fasi e per lo più interessa un periodo piuttosto lungo. Nella prima fase si prende in considerazione il suicidio come possibile soluzione dei problemi. Nella seconda fase c'è una situazione di ambivalenza tra pensieri ed azioni positive e negative nei confronti della vita. Se perdura la situazione onerosa, nella terza fase si rafforza e concretizza la decisione di compiere l'atto suicida.



SEGNALI DI AVVERTIMENTO

PER BAMBINE/I E ADOLESCENTI, ALL'ELENCO DEI SEGNALI DI AVVERTIMENTO OSSERVABILI ED INDICE DI UN RISCHIO DI SUICIDIO SI AGGIUNGONO:

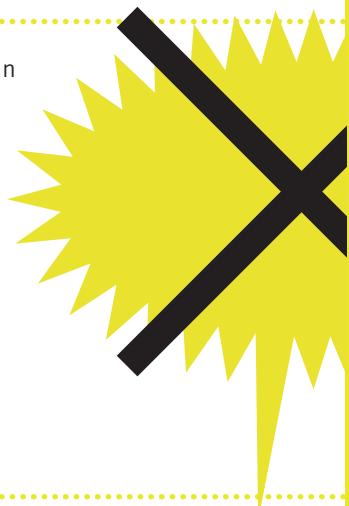
- l'impressione soggettiva di non essere amato abbastanza
- sentimenti di solitudine, isolamento, disperazione
- la sensazione che non ci sia una via d'uscita e che niente abbia senso
- paure
- rimuginio
- apatia, indifferenza
- voglia di «non starci», di «continuare a dormire»
- tendenze o tentativi di fuga
- fantasie sul «dopo».



COME PARLARNE

Il fatto di parlare attentamente con bambine/i o adolescenti in crisi e che mostrano segnali di un possibile comportamento suicidale non è una cosa riservata solo agli specialisti ma può e deve essere anche il compito di amici, parenti e insegnanti. La paura che parlare della suicidalità possa scatenare un atto suicida è infondata. Al contrario, è importante affrontare l'argomento.

Un possibile modo di rivolgersi a bambine/i e adolescenti quando si sospetti una possibile suicidalità è questo: «Quando si sta molto male, spesso si pensa che la vita non abbia senso e si desidera disfarsene. Sono preoccupato perché ho l'impressione che tu stia molto male e che anche tu potresti avere questo genere di pensieri. Vorrei parlarne con te.»

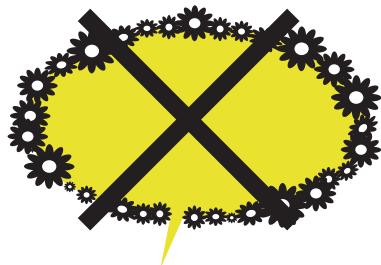


DOPO UN TENTATIVO DI SUICIDIO

Il tentativo di suicidio di una compagna o di un compagno di scuola non dovrebbe essere tacito. Quando in una classe si viene a sapere che un'allieva o un allievo ha tentato il suicidio, è compito della direzione scolastica sostenere l'insegnante e questa/o allieva/o quando ritorna in classe. Il direttore scolastico e/o l'insegnante di classe devono quindi mettersi in contatto con i genitori, l'allieva o l'allievo in questione e gli specialisti eventualmente già interpellati dalla famiglia per preparare il rientro in classe.

Tenendo conto dei desideri dell'allieva/o in questione, si deve discutere di quali informazioni dare alla classe prima del suo ritorno a scuola, se il tentato suicidio possa essere discusso in sua presenza e se desideri essere accompagnata/o a scuola il primo giorno.

Una delle motivazioni addotte più di frequente da bambine/i ed adolescenti per il tentato suicidio sono i problemi scolastici (problematiche di rendimento, mobbing ecc.). In questi casi è decisivo che la scuola si adoperi per chiarire la problematica con la famiglia, la bambina o il bambino o l'adolescente in questione e gli specialisti interpellati.



12.1

SEGRETO D'UFFICIO E PROTEZIONE DEI DATI

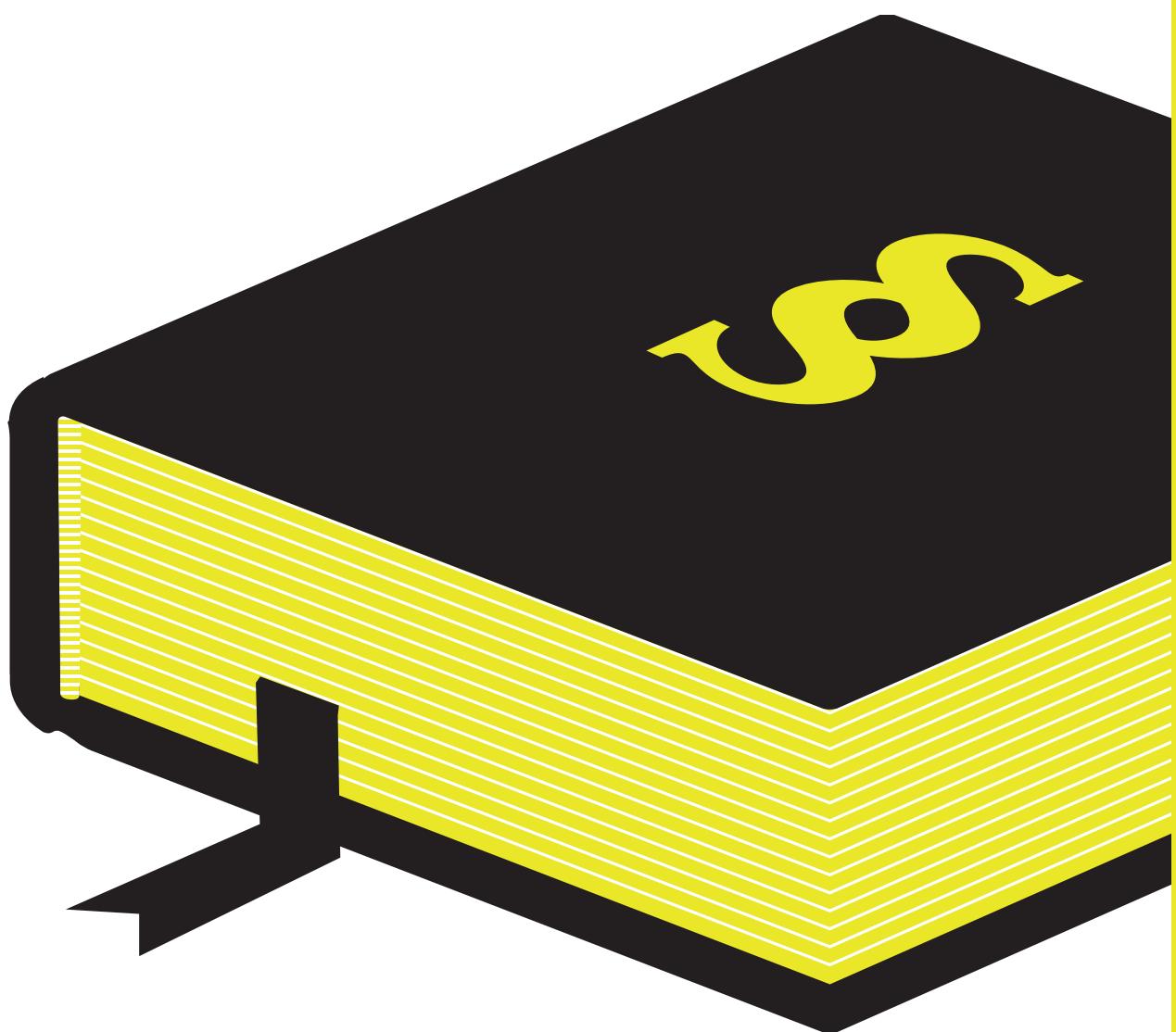
Segreto d'ufficio:

Le/gli insegnanti, i servizi scolastici, le direzioni e le autorità scolastiche e le altre persone con un rapporto di lavoro di diritto pubblico sono tenute – in base alle rispettive normative cantonali – alla riservatezza su questioni di servizio, che per propria natura o ai sensi di una speciale disposizione vanno tenute segrete, fatta salva la dispensa dall'obbligo di riservatezza da parte dell'autorità competente ai sensi del diritto cantonale, secondo la procedura prevista nel diritto cantonale. Chi sia membro di una autorità o funzionario o svolga una carica o funzione e violi il segreto d'ufficio si rende passibile di pena. I segreti sono «fatti non di dominio pubblico la cui segretezza rappresenta un interesse legittimo». L'autorità superiore può consentire per iscritto che il custode del segreto lo rivelhi (art. 320 del Codice penale [CP] del 21 dicembre 1937). A questo proposito è importante sapere che le/gli insegnanti devono tenere per sé quanto sanno sulle allieve e sugli allievi che non sia di pubblico dominio. Possono farne partecipi solo i responsabili dell'educazione, i colleghi della stessa o di un'altra scuola – nella misura in cui questi abbiano un interesse legittimo in merito – e le autorità che a loro volta sono soggette al segreto d'ufficio. In determinati ambiti le/gli insegnanti sono addirittura tenute/i a darne segnalazione. Andrà verificato caso per caso se vi siano le premesse per una segnalazione ad altri o alle autorità (considerando i diversi interessi come il bene del bambino, l'interesse personale dell'allieva o dell'allievo, l'interesse della scuola al promovimento delle bambine e dei bambini; fondamenti a livello di diritto cantonale).

Protezione dei dati:

Il cantone e il comune, e di conseguenza anche le scuole e le autorità scolastiche, devono attenersi alla protezione dei dati definita dalle relative leggi cantonali. La protezione dei dati rappresenta la protezione dei dati anagrafici affinché non vengano trasmessi a terzi. Le violazioni della protezione dei dati non sono punibili ma possono essere motivo di provvedimenti disciplinari nel quadro del rapporto di lavoro. Inoltre, tutte le leggi in materia contengono disposizioni sui diritti di essere informati e sui diritti di correzione e cancellazione dei dati degli interessati.

Ogni elaborazione di dati deve poggiare su un fondamento giuridico (principio della legalità). Numerosi decreti, come leggi ed ordinanze, che dispongono per la scuola e le autorità scolastiche l'assolvimento di determinati compiti, consentono l'elaborazione dei relativi dati. Se si elaborano dati anagrafici particolarmente degni di tutela (indicazioni sull'orientamento religioso, ideologico o politico, la sfera intima, la salute, l'appartenenza etnica, interventi di assistenza sociale, sanzioni e provvedimenti amministrativi e penali) o profili della personalità (insieme di dati che consentono di valutare aspetti essenziali della persona fisica), il fondamento giuridico deve essere chiaro ed univoco, oppure i dati devono essere indispensabili ai fini dell'assolvimento di un compito chiaramente prescritto dalla legge. Le elaborazioni dei dati non debbono superare il necessario (principio della proporzionalità). La scuola e le autorità scolastiche devono quindi chiedersi, ognqualvolta rilevino dati, se essi siano effettivamente necessari ed adatti. I dati possono essere poi usati solo per lo scopo prescritto (principio dell'attinenza allo scopo). Inoltre, l'insegnante, la scuola e l'autorità scolastica devono accertarsi che i dati elaborati siano corretti e completi (principio dell'integrità), e l'organo elaborante deve anche provvedere con mezzi adeguati affinché i dati siano sufficientemente protetti (principio della sicurezza dei dati).



QUALI DATI VANNO TRATTATI?

Come citato, la raccolta dei dati deve limitarsi al necessario. Gli elenchi delle classi conterranno quindi nomi, date di nascita, sesso ed indirizzi delle allieve e degli allievi ma non dati sui responsabili dell'educazione (stato civile, professione ecc.). E' consentito dare voti ma si tratta di dati degni di protezione, ragione per cui possono essere esposti solo fogli recanti voti anonimizzati. I registri personali delle/degli insegnanti e gli altri strumenti personali di lavoro contengono normalmente dati sensibili che rientrano però nell'ambito del segreto d'ufficio e di norma non in quello coperto dalla legge cantonale di protezione dei dati.

A CHI DEVONO O POSSONO ESSERE TRASMESSI I DATI NEL RISPETTO DEL SEGRETO D'UFFICIO E DELLE NORME SULLA PROTEZIONE DEI DATI?**• Agli interessati:**

in linea di principio, ogni soggetto può prendere visione dei propri dati.

• Ai responsabili dell'educazione:

di regola le leggi cantonali sulla scuola includono disposizioni secondo cui i responsabili dell'educazione possono prendere visione delle pagelle o essere informati dalle/dagli insegnanti sul comportamento insoddisfacente dal punto di vista del rendimento, sul comportamento adottato con gli altri o sulla promozione in pericolo. L'insegnante può informare i responsabili dell'educazione sui rapporti personali tra le allieve / gli allievi? In questo caso dovrà considerare da un lato la tutela della sfera privata e la fiducia dell'allieva o dell'allievo e dall'altro il loro oggettivo benessere e la loro salute. Un rapporto di particolare fiducia dell'insegnante soprattutto con le allieve e gli allievi più grandi, può giustificare che ai responsabili dell'educazione non vengano dette determinate cose. Tuttavia, quando le allieve e gli allievi rappresentano un potenziale pericolo per sé o per la comunità scolastica, i responsabili dell'educazione vanno informati. Prima di farlo, si informeranno le allieve e gli allievi, a meno che già questo non conduca di per sé ad un pericolo riconoscibile ed acuto (suicidio, violenza nei confronti delle/degli insegnanti....). In ogni caso andranno contattate le autorità o i consultori competenti e di dovere.

• Alla direzione e alle autorità scolastiche:

il segreto d'ufficio non vale nei confronti dei subalterni e dei superiori. Le/gli insegnanti e i servizi scolastici possono e devono informare la direzione su quanto osservano nelle allieve e negli allievi nella misura in cui la direzione necessita di tali informazioni per assolvere i propri compiti.

• **Alle/agli insegnanti:**

i docenti possono prendere visione dei dati dei servizi psicologici scolastici concernenti le bambine e i bambini a cui insegnano, nella misura in cui necessitano di tali dati per assolvere i propri compiti. E' consentito al personale docente registrare sistematicamente i dati sulle allieve e sugli allievi purché ciò sia funzionale allo svolgimento dei loro compiti. La legge sulla protezione dei dati vieta di inoltrare tali registrazioni ad altre/i insegnanti. Nel caso però cambi l'insegnante (cambio di classe o di livello), nel valutare se informare o meno la sostituta/il sostituto andranno ponderati i possibili interessi di riservatezza dell'allieva/o rispetto all'interesse della scuola, del responsabile dell'educazione e in definitiva anche dell'allieva/o stessa/o nei confronti del miglior promovimento scolastico possibile. Se la trasmissione dei dati è funzionale al promovimento scolastico di un'allieva o di un allievo, deve essere consentita. Anche la direzione scolastica – su richiesta delle/degli insegnanti (anche di altre scuole) deve poter fornire informazioni su note rilevanti contenute nelle «schede» delle allieve e degli allievi. Nel diffondere tali informazioni dovrà però valutare, caso per caso, l'interesse del corpo docente ad avere un quadro esaustivo della situazione e quello degli allievi a mantenere segreti i dettagli. Nei casi delicati la direzione scolastica si farà sciogliere dal segreto d'ufficio dall'autorità competente. I responsabili dell'educazione vanno informati circa la creazione di queste raccolte di dati.

• **Ai servizi scolastici (servizio psicologico scolastico ecc.) e agli specialisti privati:**

le/gli insegnanti possono comunicare ai servizi scolastici le osservazioni concernenti le allieve e gli allievi d'intesa con i responsabili dell'educazione o in conformità alle relative leggi cantonali, eventualmente dopo che sia stato disposto un chiarimento, una consulenza o il trattamento di un'allieva o di un allievo. Le informazioni possono essere inoltrate a specialisti privati (psicologi, psichiatri ecc.) solo col consenso dei responsabili dell'educazione.

• **A tribunali, servizi ed autorità:**

le/gli insegnanti, i servizi scolastici o altri collaboratori possono, a seconda delle leggi scolastiche cantonali, essere tenuti oppure sono tenuti sulla base delle leggi cantonali introduttive del codice civile ad informare gli organi di tutela qualora vengano a conoscenza di fatti che possano pregiudicare lo sviluppo fisico o psichico delle allieve e degli allievi e quando siano indicate misure tutelari. Fatte salve altre disposizioni cantonali di diverso tenore, sono autorizzati a rivolgersi direttamente all'autorità di tutela.

Chi venga a conoscenza di atti passibili di pena commessi contro bambine/i e adolescenti (violenze, abusi sessuali ecc.), può segnalarlo all'autorità competente in base al codice di procedura penale cantonale (Giudice istruttore, Polizia). Chi sporga una denuncia sulla base di quanto è venuto a conoscenza per servizio, deve farsi sciogliere dal segreto d'ufficio. L'autorità preposta deciderà sullo scioglimento dal segreto d'ufficio in base alle leggi cantonali e una volta ponderati i diversi interessi.

Quando siano chiamati a testimoniare nel quadro di un procedimento penale o di divorzio, i responsabili dell'educazione possono deporre solo se sono stati scolti dal segreto d'ufficio dall'autorità competente.

• **A terzi:**

i dati possono essere trasmessi a terzi solo sulla base di una norma giuridica o col consenso dell'interessato. Di regola la trasmissione di dati a terzi è vietata.

12.3

FONDAMENTI GIURIDICI

IL PRINCIPIO DELLA PROPORZIONALITÀ

Il principio della proporzionalità prescrive che eventuali misure amministrative non vadano oltre quanto risulti necessario ai fini del raggiungimento dello scopo che si prefissano.

Il principio della proporzionalità (art. 36 capoverso 3 Cost.) comprende tre elementi che devono tutti essere presenti:

1. Idoneità:

la misura statale deve essere idonea a raggiungere lo scopo perseguito nell'interesse pubblico.

2. Necessità:

la misura deve essere necessaria in riferimento allo scopo perseguito. Deve cioè venire meno qualora una misura altrettanto idonea ma meno severa sia sufficiente per produrre il risultato auspicato.

3. Proporzionalità dello scopo e dell'effetto dell'intervento cioè la considerazione dell'interesse pubblico e di quello privato dell'interessato:

una disposizione non è dunque proporzionale se i suoi effetti negativi nel caso concreto sono maggiori rispetto all'interesse pubblico legato all'esecuzione della disposizione.

PROTEZIONE DALL'ARBITRIO E TUTELA DELLA BUONA FEDE

Protezione dall'arbitrio (art. 9 Cost.):

Principio: un atto statale che sia fondato su motivazioni ragionevoli e oggettive non è arbitrario.

E' arbitrario un atto statale che sia non solo scorretto ma anche evidentemente insostenibile. Questo vale in particolare quando sia in chiara contraddizione con la situazione effettiva, quando violi pesantemente una norma o un principio legale incontestato o cozzi contro il principio della giustizia, contravvenendovi. Si parla quindi di applicazione arbitraria delle leggi in caso di evidente violazione della legge, di un evidente mancato rispetto di un principio giuridico generale o di un concetto portante di una legge, in caso di grossolani errori di valutazione, quando una decisione sia contraddittoria o contrasti chiaramente col senso di giustizia.

Buona fede (art. 5 capoverso 3 Cost.):

Il principio della buona fede conferisce alla persona il diritto di vedere protetta la propria legittima fiducia nella garanzia offerta dalle autorità o in un altro comportamento delle autorità che giustifichi determinate aspettative. Così come la protezione dall'arbitrio, il principio della buona fede è un pilastro importante dello stato di diritto. Il principio della buona fede comprende il divieto dell'abuso della legge, in base al quale sia i privati che le autorità statali sono tenuti ad esercitare i propri diritti e doveri conformemente allo scopo della legge. Il preceitto della fiducia comporta che il singolo debba poter fare affidamento sul comportamento o le informazioni di un'autorità, laddove la fiducia nel comportamento delle autorità statali deve essere legittimo e il cittadino – sulla base di tale fiducia – abbia già preso un provvedimento. In definitiva bisogna sempre ponderare i diversi interessi coinvolti. Il divieto del comportamento contraddittorio è il terzo principio che scaturisce dal principio della buona fede. In base ad esso l'operato statale deve essere intrinsecamente coerente e cioè logico, coeso e non contraddittorio.

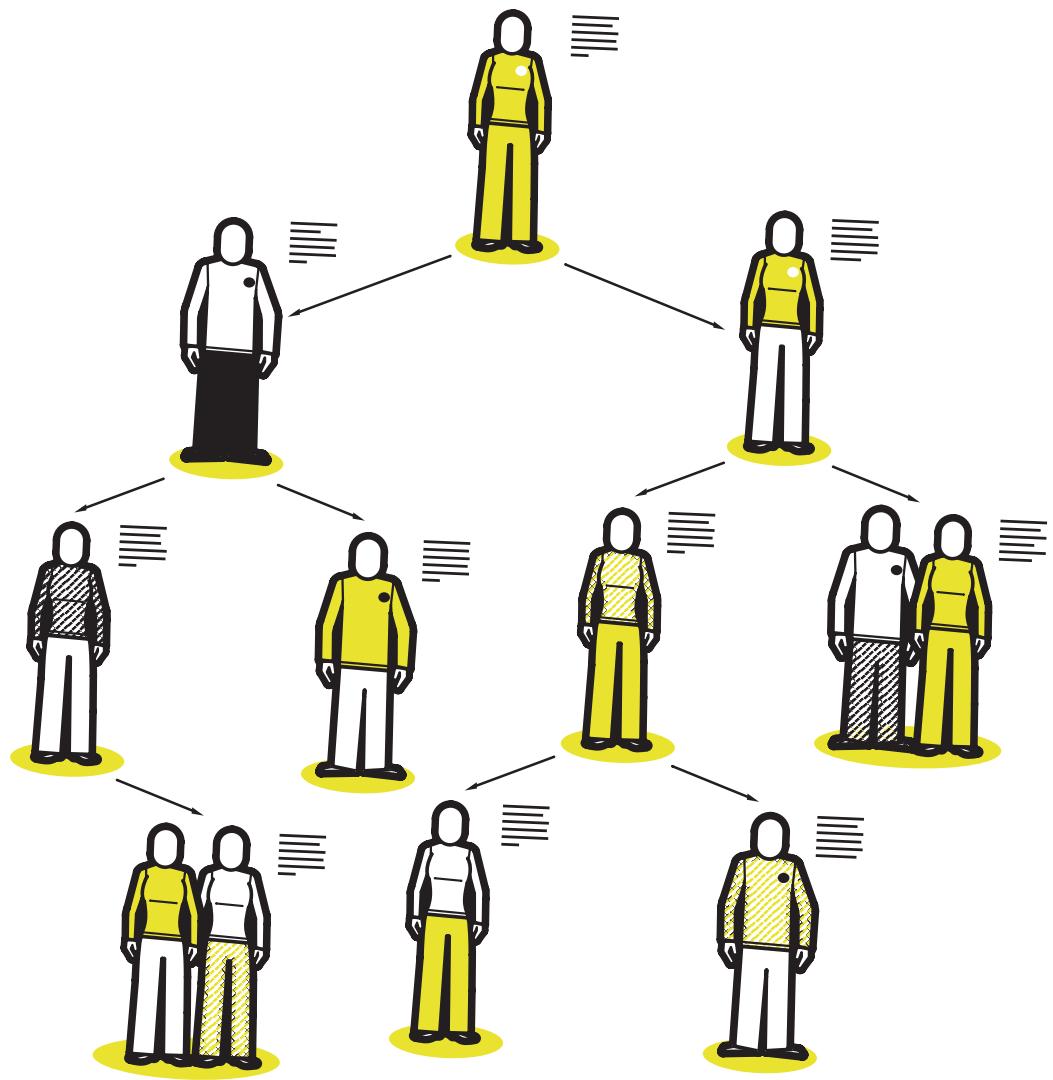
DIRITTO D'ESSERE SENTITI**(art. 29 capoverso 2 Cost.):**

Il diritto d'essere sentiti esplicitamente garantito dalla Costituzione, rappresenta una garanzia fondamentale per un procedimento dello stato di diritto. Il diritto d'essere sentiti è il diritto di un privato di vedere ascoltata la propria istanza in un procedimento giudiziario o amministrativo, di prendere visione degli atti e poter prendere posizione sui punti essenziali ai fini della decisione. Il principio vale per tutti i procedimenti applicativi della legge. In base alla giurisprudenza del Tribunale federale, il diritto d'essere sentiti nel procedimento amministrativo vale ogniqualvolta vi sia il pericolo che il singolo veda lesi i propri interessi legittimi a causa dell'emanazione di una disposizione (misura). Il diritto di essere sentiti prima dell'emanazione di una disposizione e i diritti a ciò connessi derivano dall'art. 29 capoverso 2 Cost., ma sono regolarmente garantiti espressamente e meglio descritti nelle leggi cantonali di giustizia amministrativa.

Il diritto di essere sentiti è assoluto in particolare in presenza di casi che conducono ad un procedimento individuale o se la misura ha carattere disciplinare.

Si può rinunciare al diritto d'essere sentiti solo in presenza di un pericolo imminente, nel caso di disposizioni di massa o quando la scarsa gravità del fatto richieda un'azione immediata (ad es. espulsione dall'aula).

Il diritto d'essere sentiti comporta che gli interessati dalla decisione ovvero i rappresentanti legali o contrattuali si esprimano sostanzialmente sulla fattispecie e possano prendere visione degli atti su cui si fonda la decisione. L'autorità deliberante deve tenere conto nella decisione delle dichiarazioni rese dalle parti interessate nel quadro del diritto di essere sentiti.



PIANO D'INTERVENTO

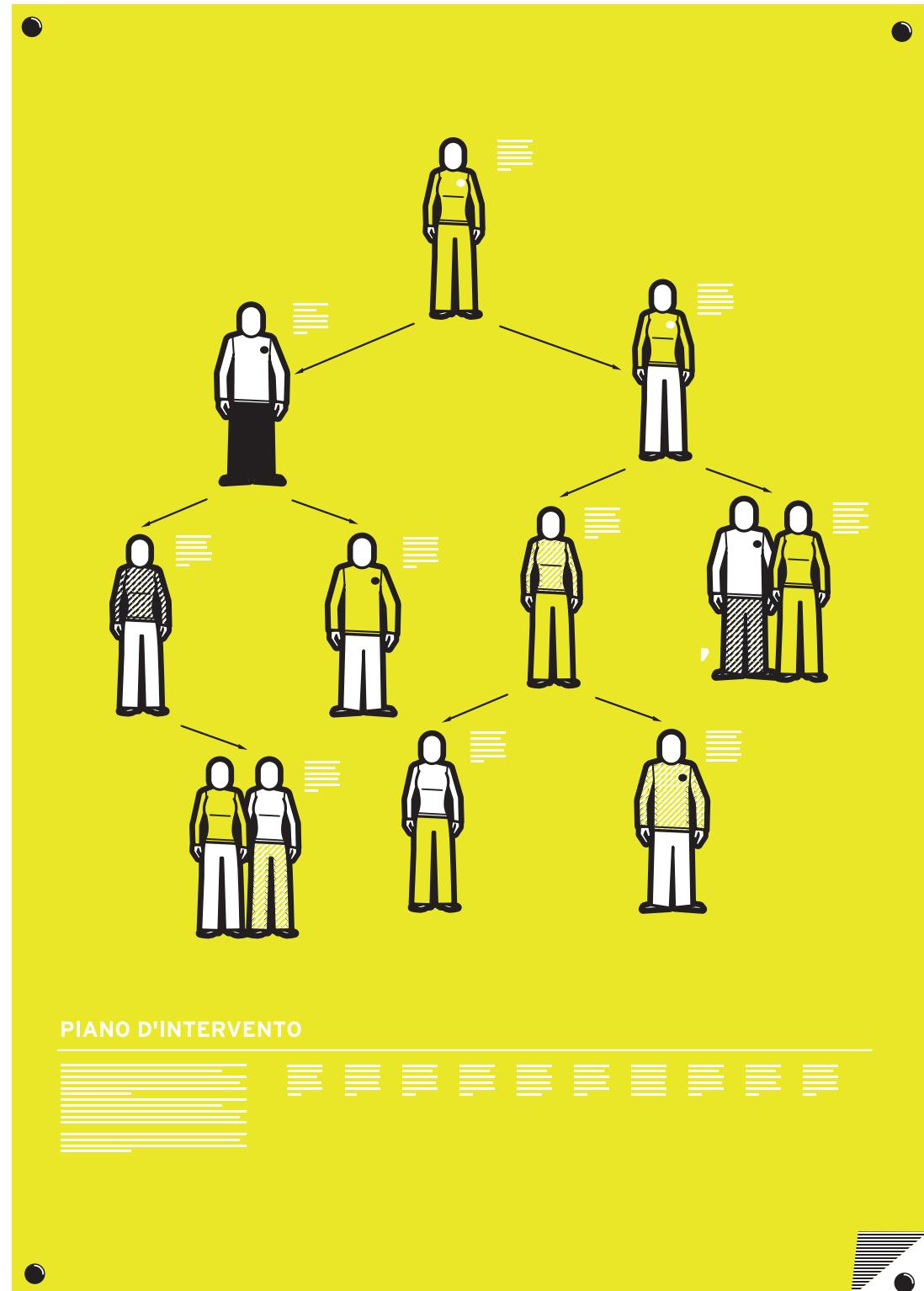


ESEMPIO DI PIANO D'INTERVENTO D1

MODELLI DI TESTO D2

RIPARTIZIONE DEI TEMI D3





Prima dell'evento I membri del team d'intervento per le situazioni critiche sono stati designati, ne sono state stabilite le funzioni e sono state fissate anche le supplenze in caso di assenza. Il team dispone di un elenco di esperti esterni.



D2.1

MODELLO DI LETTERA AI GENITORI (EPISODIO DI VIOLENZA A SCUOLA)

CARI GENITORI

è nostro desiderio informarvi direttamente – in quanto genitori delle nostre allieve ed allievi – sull'episodio che si è verificato.

Descrizione dell'accaduto e delle sue conseguenze

Siamo sbigottiti che bambine e bambini della nostra scuola siano coinvolti in un episodio come questo (ad es.: Con la presente desideriamo augurare all'allievo ferito una rapida e completa guarigione) e speriamo che le bambini e i bambini coinvolti riescano a superare l'accaduto (event.: con l'aiuto degli specialisti interpellati).

Facciamo tutto quanto in nostro potere per impedire che nella nostra scuola le cose degenerino in questo modo e desideriamo assicurarvi che la direzione e l'autorità scolastica si occuperanno a fondo della questione. Per prima cosa abbiamo preso i seguenti provvedimenti:

Elenco delle misure adottate

Quanto accaduto evidenzia l'importanza di prestare la dovuta attenzione ai comportamenti e al verificarsi di episodi violenti al fine di contenerli. Continueremo a lavorare in tal senso.

L'esperienza ci dice che i singoli bambini reagiscono in modo diverso a questi episodi. Qualora la reazione di vostra/vostra figlia/figlio vi disorientasse, il servizio psicologico scolastico è a vostra disposizione per assistervi (oppure, al suo posto riportare altri servizi, dopo averli consultati).

Naturalmente potete rivolgervi anche alla direzione o all'autorità scolastica.

Cordiali saluti

Per l'autorità scolastica

Per la direzione scolastica

MODELLO DI LETTERA AI GENITORI (DECESSO)

D 2.2

CARI GENITORI

nel fine settimana / negli ultimi giorni la nostra scuola ha dovuto prendere atto della morte improvvisa di una delle sue allieve/uno dei suoi allievi. La sua scomparsa ci rattrista tutti enormemente.

Anche i bambini sono rimasti molto scossi. A scuola ne abbiamo parlato. E' importante che anche voi siate presenti per vostra figlia/ vostro figlio e che siate pronti ad accettarne i sentimenti, ad ascoltarla/o con attenzione e rispondere con sincerità alle sue domande.

La scuola dispone di persone di riferimento che possono aiutare vostra figlia/vostro figlio ad elaborare la reazione al triste evento e il lutto. Se avete domande o desiderate un ulteriore sostegno, vi preghiamo di contattare la direzione scolastica (tel.XXX).

Cordiali saluti

La direzione scolastica

D2.3

MODELLI DI LETTERA IN CASO DI SUICIDIO (COMUNICAZIONE ALLA CLASSE DA PARTE DELL'INSEGNANTE DI CLASSE)

ORIENTAMENTO IN CASO DI SUICIDIO

Questa mattina abbiamo appreso la triste notizia che ieri/ieri sera/la notte scorsa (nome) si è tolta/o la vita. Siamo tutti molto scossi ed addolorati per la sua morte e desideriamo esprimere le nostre più sentite condoglianze alla sua famiglia e ai suoi amici.

Chi di voi desidera avere un colloquio con uno specialista può rivolgersi all'insegnante di classe o alla direzione scolastica.

ORIENTAMENTO IN CASO DI SOSPETTO SUICIDIO

Questa mattina abbiamo appreso la triste notizia della morte di (nome) ieri/ieri sera/la notte scorsa. Questa è l'unica informazione ufficiale che abbiamo ricevuto sulla sua scomparsa. La morte di (nome) addolora noi tutti profondamente e desideriamo esprimere le nostre più sentite condoglianze alla sua famiglia e ai suoi amici.

Oggi, per tutta la giornata avete la possibilità di parlare con una persona di riferimento o con la direzione scolastica.

ORIENTAMENTO IN CASO DI SUICIDIO CONFERMATO

Ora sappiamo che (nome) si è tolta/o la vita. Pur cercando di capire le motivazioni del suo gesto, non comprenderemo mai davvero cosa sia avvenuto nella sua vita e quali circostanze abbiano portato infine alla sua morte. Ogni suicidio ha tanti antefatti che noi – da fuori – non possiamo conoscere. Sarebbe sbagliato attribuire la causa ad una sola ragione esterna apparente.

Oggi vorremmo ritornare alla normalità nella nostra scuola. Per alcuni di voi questo può risultare molto difficile. La persona di riferimento è sempre pronta ad ascoltarvi. Se sentite il bisogno di parlare con qualcuno – da soli o con un'amica/un amico – ditelo ad un adulto, rivolgetevi ad una insegnante o a un insegnante o presso la direzione scolastica. Vi aiuteranno.

Desideriamo dare qualche informazione sul funerale:
avrà luogo il alle ore presso il cimitero/la chiesa di

MODELLO DI LETTERA DELL'AUTORITÀ SCOLASTICA ALL'INSEGNANTE

Episodio ad es.

a

Affinché l'intero corpo docente di XY sia informato in modo esaustivo sull'accaduto
e possa anche ricevere aiuto per il lavoro di elaborazione del lutto con le classi, il giorno

alle ore

Luogo

i seguenti specialisti saranno a disposizione:

ad es.:

Signor/Signora Servizio psicologico della Polizia cantonale

Signor/Signora Comandante dell'unità operativa della Polizia cantonale

Signor/Signora Servizio psicologico scolastico

L'autorità scolastica

data

D2.5

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Autorità scolastica XY

data

ASSISTENZA PSICOLOGICA PER BAMBINE/I E ADOLESCENTI IN CASO DI EVENTI CRITICI

CARI GENITORI

il tragico evento di ieri a XY colpisce voi – come genitori – e le vostre figlie e figli in modo più o meno diretto. Ne siamo molto dispiaciuti. In una situazione come questa è particolarmente importante per le compagne e i compagni di classe e anche per le altre allieve ed allievi della scuola potersi esprimere e parlare di quello che sentono. Questa mattina, assieme all'autorità scolastica e al corpo docente, abbiamo adottato le misure necessarie per le lezioni. L'obiettivo deve essere quello di ridare sicurezza alle bambine e ai bambini. In quanto genitori, sicuramente vi chiederete come potete aiutare le vostre figlie e i vostri figli ad elaborare queste esperienze. Per questo desideriamo informarvi su alcune cose fondamentali:

tutti – bambine/i, adolescenti ed adulti – mostrano reazioni di stress e disturbi del comportamento dopo eventi critici, alcuni in modo molto marcato, altri per nulla marcato. Si tratta di una reazione normale ad una situazione fuori dall'ordinario. Si tratta di sintomi che per lo più si affievoliscono nell'arco di ore o giorni, come:

- disturbi del sonno, incubi, senso di debolezza
- enuresi notturna, nervosismo, iperattività
- maggiore ansietà, reazione di panico, sensi di minaccia
- sensi di vergogna, colpa e fallimento
- regressione a comportamenti propri di un bambino piccolo
- ripiegamento dalla vita sociale
- comportamento esageratamente «disinvolto», ridanciano.

Vi suggeriamo di parlare di quanto accaduto con le bambini ed i bambini colpiti da questi sintomi e di fare ordine tra i sentimenti che ha suscitato. In questo modo essi potranno archiviare meglio gli eventi come ricordi.

Domande significative:

- Cosa è accaduto? Cosa ho sentito, visto?
- Cosa ho pensato? Cosa occupa di più i miei pensieri, cosa ho provato?

Cosa potete fare in concreto come genitori?

- Non tempestate di domande vostra figlia / vostro figlio.
- Ascoltate vostra figlia / vostro figlio con attenzione e calma, senza correggerla/o.
- Spiegate a vostra figlia / vostro figlio che i suoi sentimenti e pensieri in questa situazione sono reazioni normali e anche giuste.
- Opponetevi alle dicerie.
- Proteggete vostra figlia / vostro figlio dai media.
- E' opportuno somministrare medicinali solo in casi rarissimi.

Se le reazioni di stress non diminuiscono dopo 2 - 3 settimane, questo può causare – in determinate circostanze – disturbi ostinati. In questi casi il tempo da solo non basta a curare le ferite e potrete trovare assistenza specialistica presso il servizio psicologico scolastico e quello di psichiatria infantile.

Cordiali saluti

L'autorità scolastica

Il servizio psicologico scolastico

Tel. in orario d'ufficio

Tel. nel fine settimana

VIOLENZA FISICA, COERCIZIONE E RICATTO

Intervento causato da un episodio di violenza	capitolo 2.1 2.2
Episodio di violenza in seguito al mobbing di un'allieva/un allievo	capitolo 3.1
Prevenire e prepararsi	capitolo 5
Avvisaglie di atti di violenza progettati	capitolo 7.1
Modello di lettera ai genitori in caso di episodi di violenza	allegato D 2.1
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

MINACCIA DI VIOLENZA CONTRO INSEGNANTI O ALLIEVI

Intervento causato da un episodio di violenza	capitolo 2.1 2.2
Minacce all'insegnante da parte di genitori	capitolo 3.2
Minacce da parte di adolescenti	capitolo 3.3
Prevenire e prepararsi	capitolo 5
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

VIOLENZA SESSUALE NEI CONFRONTI DELLE BAMBINE O DEI BAMBINI

Intervento causato da un episodio di violenza sessuale	capitolo 2.1 2.2
Una bambina/un bambino si confida con l'insegnante	capitolo 3.5
L'insegnante apprende da terzi dell'abuso compiuto nei confronti di una bambina o un bambino	capitolo 3.5
Abusi compiuti da insegnanti	capitolo 3.5
Avvisaglie di abuso sessuale	capitolo 7.3
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

MOBBING

Intervento causato da un episodio di mobbing	capitolo 2.1 2.2
Episodio di violenza in seguito al mobbing di un'allieva/un allievo	capitolo 3.1
Avvisaglie di mobbing	capitolo 7.4
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

SUICIDIO

Intervento causato da un episodio di suicidio	capitolo 2.1 2.2
Aggressione contro se stessi – suicidio	capitolo 3.4
In caso di un avvenuto suicidio	capitolo 3.4
Superamento della situazione nella classe: aspetti pratici	capitolo 4.2
Idee per colloqui e lezioni speciali	capitolo 4.2
Indicazioni sul contegno da tenere con la famiglia colpita dal lutto	capitolo 4.4
Indicazioni su commemorazioni e funerali	capitolo 4.5
Avvisaglie di suicidio programmato	capitolo 7.2
Rischio di imitazione in seguito ad un suicidio avvenuto	capitolo 7.2
Sospetto di tendenza suicidale	capitolo 7.2
Informazione dei media sul tema del suicidio	capitolo 9.5
Sviluppi suicidali e tentativo di suicidio:	
Segnali di avvertimento; come parlarne; dopo un tentativo di suicidio	capitolo 11
Modelli di lettera in caso di suicidio	allegato D2.3
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

OMICIDI E ATTENTATI

Intervento causato da un omicidio	capitolo 2.1 2.2
Indicazioni sul contegno da tenere con la famiglia colpita dal lutto	capitolo 4.4
Indicazioni su commemorazioni e funerali	capitolo 4.5
Misure di sicurezza	capitolo 5.2
Esclusioni guidate dalla scuola	capitolo 5.2
Regole chiare e provvedimenti	capitolo 5.2
Avvisaglie di atti di violenza progettati	capitolo 7.1
Il dilemma della pedagogia e della tolleranza culturale	capitolo 10
Stabilire le responsabilità	capitolo 7.6
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

CASI DI MORTE

Intervento causato da un decesso	capitolo 2.1 2.2
Superamento della situazione nella classe: aspetti pratici	capitolo 4.2
Idee per colloqui e lezioni speciali	capitolo 4.2
Indicazioni sul contegno da tenere con la famiglia colpita dal lutto	capitolo 4.4
Indicazioni su commemorazioni e funerali	capitolo 4.5
Modello di lettera ai genitori	allegato D2.2
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

INCIDENTI

Intervento causato da un incidente	capitolo 2.1 2.2
Avvisaglie di situazioni con grave pericolo di incidenti	capitolo 7.5
Organizzare la funzione di guida e le riserve	capitolo 8

..... PRINCIPI VALIDI PER LA GESTIONE DI OGNI TIPO DI CRISI

COME TRATTARE LE SITUAZIONI CRITICHE	capitolo 2
Obiettivi dell'intervento	capitolo 2.1
Fasi generali di un intervento	capitolo 2.2
SUPERAMENTO DI SITUAZIONI CRITICHE NELLA SCUOLA: ASPETTI PRATICI	capitolo 4
Aiuto per le insegnanti e gli insegnanti	capitolo 4.1
Aiuto per colloqui e lezioni speciali nella classe	capitolo 4.2
Indicazioni su come comportarsi con genitori, sorelle e fratelli	capitolo 4.3
PREVENIRE E PREPARARSI	capitolo 5
Elaborazione di piani e strutture	capitolo 5.1
Ostacolare l'insorgere di situazioni di crisi	capitolo 5.2
CULTURA E ATMOSFERA SCOLASTICHE	capitolo 6
Promuovere atteggiamenti fondamentali ad ampio consenso	capitolo 6.1
Elementi di una cultura scolastica portante	capitolo 6.2
PIANO INFORMATIVO	capitolo 9
Principi fondamentali per il lavoro informativo	capitolo 9.1
I mezzi informativi	capitolo 9.2
Distinguere le fasi del lavoro informativo	capitolo 9.3
Lavoro con i media	capitolo 9.4
Informazioni ai media in merito ai suicidi	capitolo 9.5