



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR SPRÅK OCH LITTERATURER

ITALIENSKA

Stress e strategie di prevenzione in una scuola italiana

Interviste in profondità con gli operatori scolastici in una
scuola media a Bologna

Marcus Hammar

kandidatuppsats
HT 2012

Handledare:
Ulla Åkerström
Examinator:
Christine Wikman

Contenuto

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Introduzione e problematica | 3 |
| II. | Un panorama della scuola media e la riforma Gelmini | 5 |
| III. | Concetti principali: Ambiente di lavoro e stress | 7 |
| IV. | Metodo: Intervista | 11 |
| V. | Analisi delle interviste | 12 |
| VI. | Conclusione | 19 |
| VII. | Bibliografia | 21 |
| VIII. | Annessi | 23 |

I. Introduzione e problematica

Questa tesina si basa sulla mia partecipazione a un progetto, chiamato Comenius, avviato dall'Unione Europa e che è durato per otto mesi da ottobre nel 2011 fino a giugno nel 2012. Il compito principale è stato quello di lavorare come assistente della lingua inglese, e nel mio caso ho insegnato l'inglese in due scuole medie a Bologna.

In questa tesina intendo studiare l'ambiente di lavoro psicosociale di una scuola media a Bologna basandomi su interviste con gli operatori con l'obiettivo di scoprire i fattori che provocano stress agli operatori scolastici. Per rendere più chiara possibile la problematica della tesina, ne spiego il filo conduttore:

Quali sono i fattori che stressano gli operatori della scuola e come possiamo ridurre lo stress lavorativo?

Gli operatori della scuola sono tutti quelli che lavorano nella scuola media ogni giorno, cioè principalmente gli insegnanti, gli amministratori, gli educatori e i bidelli. Le interviste verranno analizzate per poi individuare i fattori stressanti, o "stressors" come sono chiamati nella letteratura scientifica. Si propongono possibili interventi adeguati che mirano a ridurre lo stress lavorativo.

I rischi dell'ambiente di lavoro sono un altro concetto che richiede una breve spiegazione teorica. La definizione si basa principalmente sul libro *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni* (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 26 - 31). Inoltre, L'agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro¹ scrive che i casi di stress e le malattie professionali come la sindrome "burn-out" stanno aumentando in Italia e in Europa. Quindi, si ritiene che sia importante studiare e valutare l'ambiente di lavoro psicosociale per migliorare la salute pubblica. In aggiunta, per quanto riguarda la teoria: spiegherò brevemente il funzionamento della scuola secondaria di primo grado e la riforma di Mariastella Gelmini, l'ex ministro dell'istruzione, perché serve per comprendere il contesto in cui sono state eseguite le interviste.

Ci sono due ragioni per cui occorre indagare sull'ambiente di lavoro psicosociale in un contesto scolastico. In primo luogo, la ricerca che riguarda la scuola va eseguita con l'obiettivo di migliorare la qualità del proprio lavoro e dell'insegnamento. Con lo scopo di migliorare bisogna conoscere i difetti; in questo caso "gli stressors" degli operatori scolastici. In secondo luogo, la

1 http://www.cooss.marche.it/Portals/cooss/documenti/_Linee_guida_ISPESL_Lo_stress_in_ambiente-di_lavoro.pdf

tesina affronta un problema globale che esiste non solo nelle scuole italiane ma in tutti i Paesi del mondo. Inoltre, quando si legge la tesina è importante tenere in mente che riferirò ai nomi degli intervistati che si trovano nel capitolo VIII: Annessi: elenco delle interviste.

Si sottolinea che questa tesina è un caso di studio, dunque l'analisi tratta di una scuola media italiana sola e non delle scuole medie italiane in generale.

II. Un panorama della scuola media e la riforma Gelmini

La scuola secondaria di primo grado, in Italia comunemente chiamata la scuola media, dura per tre anni; gli alunni hanno da dieci fino a tredici anni. Secondo la riforma Gelmini², ci sono due percorsi, uno che prevede 30 ore d'insegnamento/settimana e un altro chiamato "prolungato" che invece prevede da 36 fino a 40 ore settimanali nei banchi (Genovesi, 2010, p. 254).

Le materie, secondo il percorso prolungato, sono italiano, storia e geografia (15 ore settimanali), matematica e scienze (11 ore settimanali) e lingue (5 ore). Inoltre si studiano religione, arte, musica e sport (6 ore settimanali). Infine, l'alunno può approfondirsi in una materia a scelta (2 ore settimanali). La scuola media si conclude con l'esame di Stato che comprende una prova scritta d'italiano, una d'inglese, una della seconda lingua comunitaria (spesso spagnolo o francese) e varie prove di matematica. Superati gli esami all'alunno viene consegnato il diploma di licenza media che in seguito serve per essere ammesso alla scuola secondaria di secondo grado (il liceo).

Per il momento l'Italia si trova in una grave crisi finanziaria. Silvio Berlusconi si è dimesso nel novembre 2011 lasciando il posto ad un governo tecnico, guidato da Mario Monti. La crisi finanziaria ha senza dubbio lasciato tracce nelle scuole medie italiane. Genovesi critica duramente la legge 133 fatta dai ministri Brunetta e Tremonti che erano ministri dell'economia nell'ultimo governo di Berlusconi, durato da 2008 fino a 2011 (Genovesi, 2010, p. 251). La legge 133 significa che le spese pubbliche subiscano tagli di circa 8 miliardi di euro. Genovesi (2010) dice che è stato ed è ancora particolarmente duro per la scuola. In sostanza, questo sviluppo è molto sfavorevole per l'ambiente di lavoro nelle scuole per tutti, i dirigenti scolastici, le bidelle e gli alunni. Inoltre significa che le aule sono più affollate, almeno fino a 27 alunni.

Durante una delle interviste "l'insegnante 2" spiega che il presente dirigente scolastico ha due sedi e secondo lei fa un doppio lavoro a causa di questi tagli nel settore pubblico. Continua a criticare dicendo che "non è la dirigenza che voglio" siccome lui non ha tempo per risolvere i problemi di due scuole e nemmeno per perfezionare l'ambiente di lavoro dei suoi impiegati.

In aggiunta, secondo Genovesi (2010, p. 250), la legge 133 ha dato un colpo durissimo alla formazione degli insegnanti; dall'anno accademico 2008/2009 fino a 2011/2012 la scuola di specializzazione per insegnanti secondari (La Siss) è stata sospesa.

2 http://www.edscuola.eu/wordpress/?wpfb_dl=56

Al contrario di quanto afferma Genovesi (2010), secondo il governo di Berlusconi "La Siss si era ormai trasformata in una fabbrica di precari e il governo non intende certo incentivare questa categoria"³.

Oggi giorno, a partire dal 2012, la nuova formazione degli insegnanti secondari si chiama tirocinio formativo attivo (TFA)⁴ e, per accedere ai corsi, gli aspiranti devono superare un concorso. È troppo presto per valutare il TFA ma sarà comunque molto interessante seguire lo sviluppo di questa formazione. Dopo aver parlato del sistema scolastico italiano e delle nuove riforme; il prossimo capitolo tratterà i concetti principali della psicologia industriale che servono per comprendere l'analisi della tesina.

3 http://archiviostorico.corriere.it/2008/luglio/21/Gelmini_insegnanti_trasferta_poi_restino_co_9_080721056.shtml

4 https://tfa.cineca.it/documenti/decreto_14_2012.pdf

III. Concetti principali: Ambiente di lavoro e stress

In Europa, nel 2012, si vedono in giro articoli, "posters" e volantini che parlano di "stress reduction" (riduzione di stress), meditazione e "mindfulness". È diventato un gran giro d'affari la vendita di trattamenti anti-stress ed essi non sono diventati alla moda per caso. Secondo la pubblicità dobbiamo comprare i loro prodotti per poter essere rilassati e veramente felici.

I cambiamenti delle grandi strutture aziendali e scolastiche che sono stati effettuati negli ultimi venti anni generalmente non hanno rispettato la salute e la sicurezza lavorativa (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 13 - 15). Invece hanno puntato su efficienza e risparmi. Un esempio lampante di questa tendenza globale si vede in una delle interviste dove un' insegnante di matematica spiega che gli alunni ormai hanno poche ore di ricreazione e che la scuola dura troppo poco tempo. Lei continua spiegando che venti anni fa la giornata scolastica normale durava fino alle 16:30, ed oggi gli alunni finiscono già alle 14:00. L'insegnante prosegue dicendo che "...questo fatto colpisce maggiormente gli alunni che hanno difficoltà d'apprendimento". In aggiunta, in tante scuole le lezioni finiscono così presto come alle 12:30, ciò significa solo quattro ore di insegnamento (Genovesi, 2010, p. 252). Secondo Genovesi (2010, p. 252) questo fatto rende " la scuola meno pubblica e più privata".

Ma non solo gli alunni corrono il rischio di essere esauriti; le ricerche hanno evidenziato che "...quasi un terzo dei lavoratori europei" soffre di stress nel suo ambiente di lavoro⁵.

Una conclusione è quindi che ci sono tanti posti di lavoro in Europa che hanno problemi con malattie associate allo stress e alle sindromi di esaurimento. Come si fa ad analizzare un ambiente di lavoro in un modo psicologico-industriale? Fraccaroli e Balducci, (2011, p. 14) scrivono che l'ambiente di lavoro viene analizzato da due punti di vista: (1) Fisico, chimico e biologico e (2) Psicosociale. Questa tesina non tratterà dell'ambiente di lavoro fisico, ma dell'ambiente psicosociale.

La domanda che ci si pone a questo punto è come si possa definire un rischio psicosociale? In questa tabella vediamo nove rischi psicosociali che secondo Fraccaroli e Balducci (2011, p. 29) sono quelli più rilevanti.

5 <http://miojob.repubblica.it/notizie-e-servizi/notizie/dettaglio/vivere-la-stress-economy/1114241>

Tabella 1: I rischi psicosociali associati al lavoro

| Tipo di rischio psicosociale | Rischio specifico |
|---|--|
| a) Natura e caratteristiche del lavoro | |
| Carico di lavoro/Passo | Sovraccarico di lavoro (incluso elevato passo/velocità), sottocarico di lavoro |
| Contenuti del lavoro/Richieste | Tipo di domande (cognitive, emotive, sensoriali, fisiche), monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, non corrispondenza tra lavoro e capacità possedute, scarso feedback, elevata incertezza |
| Orario di lavoro | Lavoro a turni, orario di lavoro prolungato, rigidità e imprevedibilità dell'orario di lavoro |
| Controllo del lavoro | Scarsa autonomia, scarso controllo sul carico di lavoro |
| b) Contesto organizzativo e sociale | |
| Ruolo nell'organizzazione | Ambiguità di ruolo, conflitto di ruolo, conflitto famiglia-lavoro, responsabilità, livello gerarchico inferiore |
| Cultura dell'organizzazione | Comunicazione interna scarsa, staff insufficiente, scarsa consultazione dei lavoratori, modalità inadeguata di gestione di cambiamenti |
| Sviluppo di carriera | Insicurezza lavorativa, mancanza di opportunità di promozione e carriera, mancanza di opportunità di apprendimento e sviluppo personale |
| Relazioni interpersonali | Scarsa qualità della leadership, conflitti interpersonali e mobbing, violenza, scarso supporto del superiore e dei colleghi |
| Giustizia (o equità organizzativa) | Ingiustizia distributiva, ingiustizia procedurale |

(Tabella adattata da Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 29)

Come possiamo vedere, un rischio psicosociale è un fattore che riguarda a) la natura e il contenuto del lavoro e b) l'organizzazione e la socializzazione del lavoro. Un lavoro con un rischio alto di stress è ad esempio quando c'è un sottocarico o un sovraccarico di lavoro. Inoltre, quando il lavoratore non vede il senso dei compiti di lavoro, e il fatto che il lavoratore non può influenzare l'orario di lavoro. In aggiunta, nel contesto organizzativo lo stress rischia di aumentare quando ci sono vari conflitti, ad esempio fra i colleghi, i superiori e la famiglia. Infine, "una insicurezza lavorativa" ha senza dubbio un effetto negativo sulla salute mentale del lavoratore. Quando l'insegnante 1, che è di ruolo, descriveva che cosa associa con la scuola Irnerio, diceva che "...è un

bel periodo, mi sento spensierata”. Dopo la intervista raccontava che si sentiva molto stressata lavorando come precaria in varie scuole a Bologna.

Due concetti chiave per capire meglio lo stress sono "stressor" (agente stressante) e "strain" . "Gli stressor" sono i fattori che causano lo stress, ad esempio un conflitto con un collega oppure un discorso pubblico davanti ad una aula piena, e "strains" sono le conseguenze, ad esempio ansia, problemi di sonno e tensione dei muscoli. (Fraccaroli e Balducci, 2011 p. 21 - 26).

Le prime osservazioni che riguardano lo stress erano mediche e non psicologiche. Il medico austriaco Hans Selye negli anni '30 scoprì che ci sono stimoli nocivi "stressors" , ad esempio "l'esposizione a temperature elevate" oppure "l'iniezione di sostanze tossiche" che provocano stress agli animali. Dopo essere stati esposti a questi stimoli, gli animali si ammalarono per esempio di "...ulcere nello stomaco e nell'intestino" (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 14). Inoltre, il medico americano Walter B. Cannon, descrisse la cosiddetta "fight or fly response" dove scoprì come un animale reagisce a uno stimolo nocivo e che cosa succede nel suo cervello. Quando un animale viene minacciato (stimolo nocivo) è il sistema nervoso simpatico che reagisce mediante principalmente il rilascio di adrenalina e noradrenalina. Queste sostanze sono necessarie per preparare l'animale per "attacco" o "fuga". Oggigiorno, nella stampa, lo stress è quasi sempre considerato come qualcosa di molto negativo, ma per un animale, è spesso una questione di sopravvivenza.

Da un punto di vista psicologico, lo stress non è solo una risposta fisica ma anche una risposta psicofisica, cioè come noi essere umani reagiamo a uno stimolo nocivo. Secondo il noto psicologo Richard Lazarus ci sono principalmente due modi di valutare lo stress cognitivamente per l'essere umano. Il primo modo è il "emotion-focused coping" che cerca di regolare lo stress senza intervenire nella realtà, come ad esempio evitare di pensare alla minaccia o renderla meno minacciosa nel pensiero. Il secondo tipo invece, "problem-focused coping" cerca di risolvere la minaccia direttamente (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 14-24).

Nelle ricerche su stress e lavoro, lo stress si presenta quando le risorse dell'operatore non sono sufficiente per le esigenze del lavoro. La vicepresidente/insegnante riassume che lo stress per lei personalmente significa il "sovrapporsi di tante cose impreviste". Ancora una definizione si trova nella intervista con la bidella che spiega che lo stress significa "fare cose oltre la tua abilità e responsabilità"

Come abbiamo osservato il significato dello stress è ambiguo e interdisciplinare fra le scienze naturali e la psicologia. Nella trasmissione radiofonica svedese "Kropp och själ" (Corpo e anima) la storica Maria Björk spiega che "lo stress ormai è una parola che può significare di tutto"⁶.

6 "Kropp och själ" (Corpo e Anima) (2012) <http://sverigesradio.se/sida/laddaner.aspx?programid=1272&date=2012-07-10>

IV. Metodo: Intervista

In questa tesina ho usato il metodo dell'intervista. Fraccaroli e Balducci (2011, p. 140) scrivono che discussioni e interviste sono una buona fonte per raccogliere dati per analizzare lo stress lavorativo, ovvero trovare "gli stressor". Questo passaggio dimostra indubbiamente che è molto comune usare l'intervista come metodo quando si analizza lo stress lavorativo.

Il modello delle domande usato per questa analisi è ispirato da Fraccaroli e Balducci, (2011, p. 29 - 30 e 141 - 144). In particolare le domande sono influenzate da "I quattro tipi di informazioni" (Cox e colleghi, 2000) e *Brief Stress Assessment* (Jex, 2009) (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 141). Tutte le interviste hanno seguito sempre lo stesso modello di domande, senza eccezioni. Esse sono state anche registrate per poi essere trascritte, stampate e analizzate. Ho trovato molto utile registrare le interviste perché mi permetteva di citare gli intervistati e di essere più preciso nella mia analisi.

Naturalmente ci sono aspetti negativi nell'uso del metodo intervista, ad esempio ci vuole molto tempo per cercare delle persone che vogliono farsi intervistare. Se avessi fatto un sondaggio, ci avrei messo meno tempo. Inoltre, delle volte trovo molto difficile formulare le domande giuste che corrispondevano alla mia domanda principale.

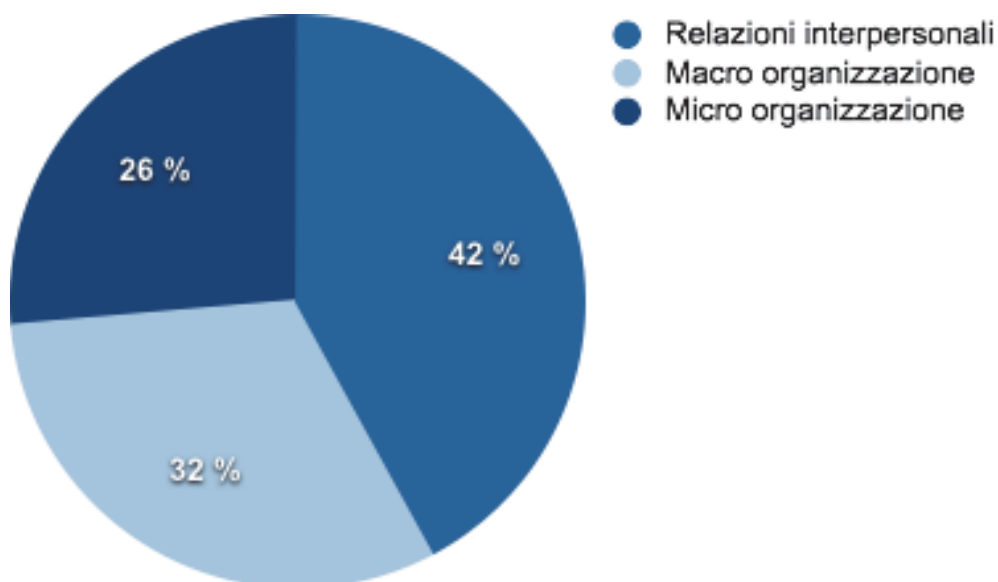
Nella scuola c'era un piccolo studio a disposizione dove le interviste sono state registrate, ed esse venivano sempre fatte dopo la scuola in modo che gli operatori si sentissero rilassati e spensierati. Per vedere esempi di domande, si prega di guardare nell'elenco "Intervista" dove ci sono tutte le domande poste agli operatori. Dopo ogni intervista ascoltavo sempre tutto e scrivevo i commenti più rilevanti in un documento.

Tutto sommato ho fatto nove interviste con gli operatori della scuola media. Ho intervistato vari gruppi che lavoravano nella scuola: una bidella, una vicepresidente, un addetto di scodellamento, un'assistente amministrativa e degli insegnanti. Tutte le interviste sono state fatte nei mesi di aprile e maggio nel 2012. Nel capitolo VIII: Annessi, c'è un elenco con tutte le intervistate che consiste di una breve descrizione del loro lavoro e del loro orario.

V. Analisi delle interviste

In questa parte della tesina, saranno analizzati i dati che ho trovato con l'aiuto delle interviste che ho fatto nella scuola. Per analizzare il contenuto delle interviste e rispondere alla domanda iniziale di questa tesina, ho preso tutte le risposte che avevano a che fare con fattori che erano considerati stressanti (Stressors) e in seguito le ho collocate in tre categorie: relazioni interpersonali, macro e micro organizzazione. Le relazioni interpersonali significano in questo contesto le relazioni professionali fra gli insegnanti, i dirigenti, le bidelle e gli alunni. Risposte del tipo: "Scontri con i colleghi", "sentire che gli altri stanno male", "gli alunni quando si comportano male" e "infortuni" corrispondono a questa categoria. Macro organizzazione vuole dire la scuola in senso organizzativo vasto, con risposte del tipo: "gli alunni sono troppo numerosi", "troppa burocrazia" e "il sistema scolastico italiano". L'ultima categoria, micro organizzazione significa il lavoro quotidiano organizzativo della scuola con risposte del tipo: "organizzare gite scolastiche", "impostare lezioni", "quando si deve insegnare non conoscendo la propria materia bene" e "fare l'orario degli insegnanti". La distribuzione "degli stressors" in queste tre categorie viene mostrata nel Grafico 1.

Grafico 1: Proporzioni degli "stressors" principali nella scuola



Come osserviamo in questo grafico torta (grafico 1), le risposte del tipo "relazioni interpersonali" sono la categoria più grande con il 42%. Questo risultato non sorprende perché lavorare in una scuola si basa sulle relazioni con colleghi, alunni e superiori; l'insegnamento è considerato una cosiddetta "helping profession" (operatore sociale) che significa aiutare gli altri, che in seguito

significa stringere rapporti con gli utenti, in questo caso gli alunni, i genitori, e i colleghi. Naturalmente, delle volte si sviluppano conflitti.

Un esempio è quello della vicepreside/insegnante che racconta di un conflitto che è stato particolarmente duro per lei. In questo caso si tratta di un conflitto tra vicepreside e genitori, dove i genitori volevano che fosse licenziato un insegnante cieco. I genitori dicevano durante un colloquio con la vicepreside che non pensavano che l'insegnante fosse capace di gestire una classe a causa del suo handicap. La vicepreside gli rispondeva che si erano sbagliati e che gli alunni devono imparare a rispettare insegnanti diversamente abili. La risposta dei genitori a quel punto era di continuare a reclamare "... con parole pesanti" il licenziamento dell'insegnante cieco. Altri tipi di conflitti, trovati nelle interviste, saranno discussi nella prossima parte "Le strategie di prevenzione".

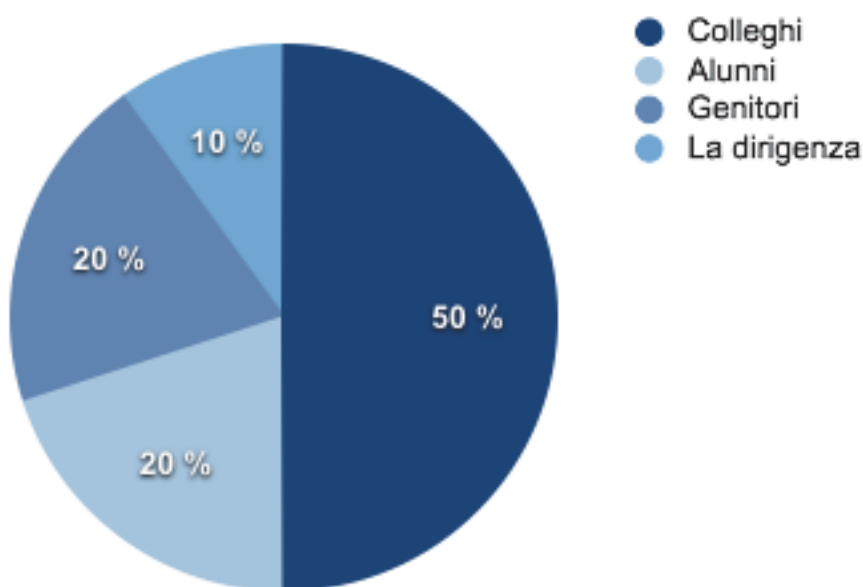
La seconda categoria di "stressors" è la macro organizzazione. Le risposte dimostrano che esiste una scontentezza nei riguardi del sistema scolastico italiano. Le insegnanti 1 e 2 spiegano in una intervista che "...non esiste una struttura che ti aiuta a risolvere problemi sociali e spesso non sei aiutata dalla preside". Dicono anche che la scuola italiana ha bassi strumenti e che non riesce ad "...affrontare pienamente l'educazione". Inoltre, l'insegnante di sostegno 2, che lavora con bambini diversamente abili e con problemi sociali, dice che "...si sta spesso da soli quando si ha voglia di affrontare un problema sociale". Quindi, il risultato dimostra indubbiamente che ci sono degli insegnanti che si sentono stressati e abbandonati a causa della mancanza del supporto del preside per risolvere i problemi sociali.

L'ultima e marginalmente la più piccola categoria è la micro organizzazione. L'insegnante di sostegno 2 spiega che all'inizio della sua carriera aveva una sensazione d'ansia nel presentarsi davanti a una classe, continua spiegando che l'insegnante di sostegno in Italia è obbligato•a ad insegnare tutte le materie scolastiche. Lei dice che questo è un problema per tanti insegnanti di sostegno perché nella loro formazione non si studiano tutte le materie. Lei personalmente non si sente in grado di insegnare tecnologia perché si è laureata in pedagogia, che è una disciplina molto diversa da tecnologia o spagnolo. Come conseguenza le viene un senso di ansia quando deve insegnare una materia che non conosce bene.

Quindi, le relazioni interpersonali sono la categoria che stressa di più gli operatori seguita da macro organizzazione, dove c'è una tendenza alla scontentezza verso il sistema scolastico italiano a causa della sua incapacità di risolvere i problemi sociali. Dalla più piccola categoria, micro organizzazione, viene alla luce che gli insegnanti di sostegno si sentono stressati a causa dell'obbligo di insegnare materie senza una formazione adeguata.

Nel Grafico 2, vorrei andare a vedere più profondamente quali sono i gruppi che rendono gli operatori stressati e misurare la loro proporzione. Quando ascoltavo le interviste cercavo di trovare risposte negative e positive verso nei gruppi che sono coinvolti nella scuola. I gruppi che sono stati menzionati nelle interviste sono: i colleghi, la dirigenza, gli alunni e i genitori. Le domande che sono state utili per trovare quali sono i gruppi che stressano gli operatori erano per esempio "che cosa associa con la scuola Irnerio?", "potrebbe spiegare che cosa le piace con il suo lavoro?", "potrebbe spiegare che cosa non le piace con il suo lavoro?", inoltre i blocchi C "Aspetti positivi e negativi del suo lavoro" e D "Relazioni interpersonali" erano molto utili.

Grafico 2: Gruppi che sono una fonte di stress nella scuola



È interessante paragonare i miei risultati con quelli di Vandenberghe e Huberman (1999) in Fraccaroli e Balducci (2011, p. 30). Secondo loro, gli insegnanti soffrono di "stressor", principalmente del tipo "richieste emotive" che sono "... problemi di comportamento degli studenti", "rapporto con i genitori" e "relazioni problematiche con i dirigenti dell'istituto".

Al contrario delle ricerche di Vanderberghe e Huberman (1999) in Fraccaroli e Balducci (2011), che danno importanza alle relazioni problematiche con i genitori, gli studenti e i dirigenti, i miei risultati dimostrano che gli operatori stimano che invece sono le relazioni con i colleghi che sono problematiche e stressanti (Vede Tab.2 Nel capitolo VIII: Annessi), dove si osserva che ci sono cinque operatori su nove che dicevano che gli "scontri con i colleghi" sono stressanti. Quando chiedevo agli operatori che cosa gli piaceva con il loro lavoro, una maggioranza diceva "i rapporti con gli alunni". L'insegnante 2 spiegava in una delle interviste che le dà soddisfazione quando vede "...l'evoluzione dei ragazzi" ed anche quando "...sono coinvolti nella disciplina".

Tutto sommato, ora sappiamo con l'aiuto del Grafico 1 e 2 che i problemi maggiori riguardano le relazioni interpersonali e particolarmente nei confronti dei colleghi e non gli alunni come sostenevano Vanderberghe e Huberman (1999) . I problemi minori sono macro e micro organizzazione e in questa tesina non verranno analizzati perché questo studio desidera analizzare l'ambiente di lavoro in un contesto psicologico e non organizzativo. Adesso quando sono stati trovati "gli stressor" degli operatori, desidero con l'aiuto della letteratura, proporre delle attività preventive per l'individuo e l'organizzazione con lo scopo di ridurre lo stress lavorativo in generale e migliorare le relazioni fra i colleghi.

Le strategie di prevenzione

Come abbiamo già visto, non è facile definire lo stress poiché è molto sfaccettato. Direi che è altrettanto problematico dare consigli e proporre strategie come combatterlo in modo individuale e organizzativo. Il problema è che ogni persona reagisce diversamente alla strategia che viene applicata. Inoltre, molto spesso il collega stressato deve cambiare completamente il suo modo di pensare ed agire. Neanche questo si fa semplicemente. Ho scelto di dividere le strategie di prevenzione in due parti secondo il modello di Giusti e Di Fazio, (p. 210, 2008) : l'individuo e l'organizzazione, riassumendo i consigli più frequenti.

Le strategie di prevenzione: Che cosa può fare l'individuo per ridurre lo stress?

Secondo Fraccaroli e Balducci (2011, p. 204 - 205) una strategia per ridurre lo stress lavorativo individuale è quella di esternare le emozioni. Ciò significa che l'operatore deve riconoscere le tensioni psicologiche, come ad esempio ansia, rabbia e depressione, e in seguito discuterle apertamente. Si potrebbe ad esempio rivolgersi ad un/a collega o un/a amico/a e parlare apertamente in modo che l'operatore possa sfogarsi. Inoltre, è anche possibile esprimersi attraverso un diario. Ad esempio nel libro *Scrivere per pensare* (Solano et al, 17 -18, 2007) lo scrittore parla del noto professore di psicologia James. W Pennebaker, che ha dimostrato fra l'altro che aiuta molto scrivere delle esperienze stressanti nella forma di un diario. Pennebaker spiega che la scrittura funziona come una specie di psicoterapia che aiuta la persona a sfogarsi e quindi a sentirsi più calma e meno stressata.

Nel nostro esempio, l'insegnante di sostegno 2 dice che il conflitto con la collega ha influenzato il suo lavoro negativamente e che non poteva più fidarsi di lei. Una soluzione potrebbe quindi essere

quella di rivolgersi direttamente alla collega e esternare le emozioni o scrivere sul conflitto in un diario.

La meditazione è un insieme di pratiche che all'inizio erano religiose; ormai la meditazione è molto popolare nel mondo occidentale e molte persone la praticano con lo scopo di rilassarsi e sentirsi meglio fisicamente e mentalmente.

La meditazione "mindfulness" che deriva dal buddismo è, oggi, forse una delle pratiche più diffuse in occidente e viene usata per curare fra altre cose lo stress, la depressione e l'abuso di droghe. Lo scopo di "mindfulness" è di rendere l'operatore capace di concentrarsi in un modo non giudicante, focalizzandosi soprattutto sulla respirazione. La meditazione, applicata bene, ha tanti benefici fisici anti-stress, ad esempio, una riduzione del ritmo cardiaco e della frequenza respiratoria. I benefici mentali possono essere, ad esempio, un perfezionamento della consapevolezza, un'aumento del controllo volontario e una buona autostima (Scrimali, 2010, p.200)

La meditazione applicata nelle scuole può quindi essere molto utile per ridurre lo stress degli operatori scolastici. Si potrebbe cominciare con un corso, dove i diversi tipi di meditazione sono spiegati per poi essere applicati in una meditazione guidata dove l'insegnante spiega tutto ciò che serve per meditare a casa o nel proprio posto di lavoro. Per trarre benefici dalla meditazione è imperativo che venga applicata bene, e ciò significa che si medita per un breve periodo, circa trenta minuti ogni giorno.

Un'altra strategia per prevenire lo stress è condurre una vita "più sana". Secondo Giusti e Di Fazio (2008, p. 214) "sana" significa dormire bene, circa da sette fino a nove ore ogni notte per la maggior parte della popolazione, avere un'alimentazione sana, tenere sotto controllo l'uso di alcool, di nicotina, di caffeina e altre sostanze potenzialmente nocive. Inoltre, l'esercizio fisico è una strategia chiave per combattere lo stress. È molto importante dire che basta con trenta minuti al giorno, ad esempio andare a piedi al lavoro invece di usare i trasporti pubblici o salire le scale invece di prendere l'ascensore per trarre vantaggi e sentirsi meglio (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 205 - 206).

Le strategie di prevenzione: L'organizzazione e come migliorare le relazioni interpersonali con i colleghi

Secondo Fraccaroli e Balducci (2011, p. 193 - 195) il supporto sociale è una chiave per collaborare bene. Con il concetto supporto sociale si intende un ambiente di lavoro dove tutti i colleghi si aiutano e collaborano con il massimo rispetto in armonia. Questo è particolarmente importante in un

ambiente scolastico dove il carico di lavoro mentale spesso è molto grande. Per illustrare questo, l'insegnante 2 diceva nella intervista che aveva voglia di collaborare e scambiare idee, ma, secondo lei, la scuola non dava mai tempo per riunioni formali. Inoltre aggiungeva che mancava spazio siccome la aula dei docenti non era abbastanza grande.

Comunque, come possiamo creare un clima di lavoro pieno di supporto sociale?

In primo luogo, si potrebbero tenere regolarmente riunioni dove si discutono problemi e varie soluzioni apertamente. In secondo luogo, il preside potrebbe creare un programma formale di "mentoring"; "mentoring" è una relazione fra gli operatori con esperienza e i giovani. Questo serve per creare rapporti di amicizia e anche fornire segnali chiari che non è segno di debolezza chiedere consigli ed aiuto (Fraccaroli e Balducci, 2011, p. 194 - 195). Un'esempio di "mentoring" si trova in Svezia nei corsi nazionali per insegnanti, nei quali tutti gli studenti devono fare uno stage in una scuola e collaborare ed imparare da un insegnante con esperienza.

Un'altro intervento formale è "il team building" che consiste in discussioni fra gli operatori spesso condotte da un consulente esterno. Lo scopo della discussione è di diagnosticare i nodi problematici del gruppo. Il ruolo del consulente esterno è di fare partecipare tutti gli operatori alla discussione e di gestire i conflitti che possono esistere.

Infine, l'ultimo intervento formale potrebbe essere la gestione della diversità. Le dimensioni della diversità sono tante, ad esempio: credo religioso, età, sesso e stato sociale. Questo significa che la dirigenza, in questo caso il dirigente scolastico e il preside, deve lavorare per ridurre i pregiudizi e far sì che tutti gli impiegati possano lavorare senza essere discriminati. Degli esempi che sono stati trovati durante le interviste. La bidella racconta che le bidelle con più esperienza non pensavano che lei potesse espletare certi aspetti del proprio lavoro. Aggiunge che questo fatto creava tensione fra i colleghi. Un'altro esempio è quando chiedevo a un'alunno che cosa ne pensava delle elementari. Mi rispose che non le piacevano le maestre siccome "...erano tutte donne brutte della Sicilia".

Che cosa può fare la dirigenza per accogliere tutti gli operatori e alunni nella scuola globalizzata? In primo luogo, la dirigenza dovrebbe stabilire un codice etico che contiene regole contro il razzismo e la discriminazione sul posto di lavoro. In secondo luogo, una chiave per migliorare le relazioni con i colleghi è la formazione, cioè corsi di aggiornamento su vari temi. Per esempio, potrebbe esserci un corso sulla gestione della diversità e sull'importanza della collaborazione. Forse ancora più importante è che questi corsi siano delle occasioni per discutere apertamente e per conoscere meglio i colleghi fuori dal contesto scolastico. Nelle interviste ci sono tanti esempi che il fatto di incontrarsi fuori dalla scuola e di conoscersi meglio ha un effetto positivo

sulla propria collaborazione. L'insegnante 1 dice che "...incontrarsi fuori dal lavoro aiuta moltissimo". Inoltre spiega che ogni anno c'è una grande cena da un'insegnante dove sono invitati tutti gli operatori che secondo lei sono simpatici. Ovviamente, questa cena funziona come una specie di incontro informale dove gli insegnanti della scuola possono discutere apertamente e sfogarsi.

VI. Conclusione

Agli albori delle ricerche sullo stress guidate dal noto medico austriaco Hans Selye negli anni '30, lo stress era un concetto clinico e poco conosciuto fuori dal mondo accademico. Oggigiorno, viviamo in una società dove più o meno tutti ritengono di essere stressati e questo fatto ha indubbiamente effetti negativi sulla salute e sulla produttività. La transizione nel mondo occidentale da una società industriale ad una società di servizi significa anche che il lavoro dell'essere umano viene fatto cognitivamente e non fisicamente. Questo cambiamento del mercato del lavoro significa che l'ambiente di lavoro psicosociale deve essere preso sul serio e rispettato. Fatto sta che un terzo dei lavoratori europei soffrono di stress. Questo fatto causa danni nei confronti della loro vita personale e per la produttività dell'organizzazione. In questa tesina mi sono interessato a una categoria particolarmente importante per lo sviluppo della nostra società: gli insegnanti e tutti gli operatori delle scuole italiane. Nell'analisi, ho ascoltato le interviste per trovare legami fra stress e lavoro, e le sue cause.

Nel corso del lavoro con la tesina mi sono reso conto che ci sono principalmente tre categorie di fattori stressanti: le relazioni interpersonali, la micro e la macro organizzazione. Secondo le interviste, "lo stressor" più comune è senza dubbio quando l'operatore si trova davanti a conflitti con i propri colleghi. Questo risultato non meraviglia siccome lavorare in una scuola e insegnare significa stringere rapporti con alunni, colleghi, genitori e dirigenti. Un risultato che si considera positivo è che una maggioranza degli intervistati considera il lavoro con gli alunni per lo più un piacere che dà soddisfazione.

Sarebbe molto interessante continuare ad indagare le categorie macro e micro organizzazione siccome chiaramente c'è una scontentezza con il presente sistema scolastico italiano ma purtroppo manca lo spazio in questa tesina. Avrei anche voluto fare più interviste per rendere il risultato più credibile ma purtroppo ero limitato dal tempo e dal numero delle pagine. Quando parlavo informalmente con gli insegnanti, vedevo una scontentezza verso la politica del Paese e il sistema scolastico. Dicevano che con gli strumenti a loro disposizione non sono in grado di risolvere i problemi sociali, ma comunque certi insegnanti per fortuna avevano una grande voglia di continuare a lottare per il bene degli alunni e il futuro della scuola italiana.

Ora, le grandi sfide per l'Italia e la scuola consistono nell'assicurare una formazione adeguata per tutti gli insegnanti e migliorare l'ambiente di lavoro per il bene di tutti quelli che lavorano ogni giorno nelle scuole italiane. Non esagero quando scrivo che sarà molto duro e difficile a causa dei tagli enormi nelle spese pubbliche, 8 miliardi di euro fatti dal governo

Berlusconi nel 2008 e confermati dal governo Monti. Siccome la scuola non può fidarsi dello Stato italiano che è paralizzato dalla crisi finanziaria, la voglia e le iniziative di collaborare e rispettare colleghi e superiori diventano ancora più importanti.

VII. Bibliografia

Libri

Fraccaroli, F & Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni*. Bologna: Il mulino

Genovesi, G. (2010). *Storia della scuola in Italia dal Settecento a oggi*. Bari: Gius. Laterza & Figli Spa.

Giusti, E & Di Fazio, T. (2008). *Psicoterapia integrata dello stress. Il burn-out professionale*. Roma: Sovera multimedia s.r.l

Kreitner, R & Kinicki, A. (2008). *Comportamento organizzativo*. Milano: Società del gruppo Giangiacomo Feltrinelli editore S.p.A

Scrimali, T. (2010). *Neuroscienze e psicologia clinica*. Milano: FrancoAngeli s.r.l.

Solano, L. (2007). *Scrivere per pensare*. Milano: FrancoAngeli s.r.l.

Fonti di Internet

Pace, Federico (Maggio, 2012). *Vivere la stress economy*.

<http://miojob.repubblica.it/notizie-e-servizi/notizie/dettaglio/vivere-la-stress-economy/1114241>

ISPESL (Maggio, 2012). *Lo stress in ambiente di lavoro*.

<http://www.cooss.marche.it/Portals/cooss/documenti>

[/_Linee_guida_ISPESL_Lo_stress_in_ambiente_di_lavoro.pdf](http://www.cooss.marche.it/Portals/cooss/documenti/_Linee_guida_ISPESL_Lo_stress_in_ambiente_di_lavoro.pdf)

Ministero dell'Istruzione, dell' Università e della Ricerca (Giugno, 2012)

http://www.edscuola.eu/wordpress/?wpfb_dl=56

Ministero dell'Istruzione, dell' Università e della Ricerca (Giugno, 2012)

https://tfa.cineca.it/documenti/decreto_14_2012.pdf

Benedetti, Giulio (Aprile ,2012). *Gelmini: insegnanti in trasferta? Sì, ma poi restino almeno 5 anni.*

<http://archiviostorico.corriere.it/2008/luglio/21>

[/Gelmini_insegnanti_trasferta_poi_restino_co_9_080721056.shtml](http://archiviostorico.corriere.it/2008/luglio/21/Gelmini_insegnanti_trasferta_poi_restino_co_9_080721056.shtml)

Altri fonti

La radio nazionale svedese P1. *Kropp och själ* (Corpo e anima). (Giulio, 2012)

<http://sverigesradio.se/sida/laddaner.aspx?programid=1272&date=2012-07-10>

VIII. Annessi

Tab. 1: Elenco delle interviste

| Funzione | Ore / settimana | Compiti principali |
|-------------------------------|-----------------|---|
| L'assistente amministrativa | 40 | Materiale didattico, rapporti con i genitori, iscrizione degli alunni, infortuni, organizzare gite scolastiche, rapporti fra la scuola e altri enti. |
| La bidella | 40 | Aprire e chiudere la scuola, rispondere al telefono, pulizie, centralino, relazioni pubbliche e responsabilità dell'archivio. |
| L'insegnante 1 | 35 - 40 | Insegna spagnolo . Ogni anno è responsabile di un progetto teatrale |
| L'insegnante 2 | 35 - 40 | Insegna Italiano e lettere. |
| L'insegnante 3 | 35 - 40 | Insegna Italiano e lettere. |
| L'insegnante di sostegno 1 | 35 - 40 | Insegnare agli alunni diversamente abili, insegna tutte le materie da musica a tecnologia, riepiloga e semplifica gli argomenti che sono stati trattati durante la lezione. |
| L'insegnante di sostegno 2 | 35-40 | Insegnare agli alunni diversamente abili, insegna tutte le materie da musica a tecnologia, riepiloga e semplifica gli argomenti che sono stati trattati durante la lezione. Organizza un progetto che si chiama "Benessere a scuola". |
| La vicepreside/ Insegnante | 40 - 45 | Lei è il primo collaboratore del preside. Ha un doppio incarico siccome insegna anche matematica. Tranne il lavoro nella scuola Irnerio organizza il lavoro scolastico in ospedale. |
| L'addetto scodellamento | 20 | Apparecchiare, scaldare il cibo, dare da mangiare agli alunni, pulire e igienizzare la mensa. |

Tab. 2: Gli "stressors" più frequenti agli operatori scolastici della scuola media

| "Stressors" menzionati nelle interviste | Menzionati dai seguenti intervistati | Somma totale |
|---|--|---------------------|
| Gli alunni sono troppo numerosi | Insegnante 2 e 1, insegnante di sostegno 2 e 1 | 4 |
| Scontri con i colleghi | Insegnante 1, insegnante 2 e assistente amministrativa, insegnante di sostegno 2/1 | 5 |
| Sentire che gli altri stanno male a causa degli scontri | Insegnante di sostegno 1 | 1 |
| Troppa burocrazia | Insegnante di sostegno 1 | 1 |
| Il sistema scolastico italiano | Insegnante 1 e 2 | 2 |
| Fare l'orario degli insegnanti | La vicepreside / insegnante | 2 |
| Gli alunni quando si comportano male | Insegnante 2 | 1 |
| Infortuni | La bidella | 1 |
| Le gite scolastiche | La bidella e l'assistente amministrativa | 2 |
| impostare lezioni, essere rispettati | Insegnante di sostegno 2 | 1 |
| il fatto che non conosce la materia | Insegnante di sostegno 2 | 1 |

Intervista

Titolo: Come percepiscono gli operatori della scuola media l'ambiente di lavoro psicosociale?

Tempo: 30 - 50 min

Intervistato/a:

A Informazione generale

- 1 Come si chiama? Da dove viene?
- 2 Cosa fa nel suo tempo libero?
- 3 Dove e cosa ha studiato all'università?
- 4 Perché ha deciso di diventare insegnante?
- 5 Cosa insegna? e a quali livelli ha insegnato? (Nel caso che si tratti di un insegnante)
- 6 Che cosa associa con la parola "stress" e "ambiente di lavoro psico-sociale"?

B Descrizione del lavoro

- 1 Che cosa associa con la scuola Irnerio dove lavora?
- 2 Può spiegare i suoi compiti di lavoro brevemente? e anche come, dove e perché vengono svolti
- 3 Di solito lavora in gruppo o da solo/a?
- 4 Come mai questa scelta?
- 5 Potrebbe descrivere una settimana tipica di lavoro?
- 6 Come si sente emotivamente dopo l'ultimo giorno di lavoro?
- 7 Potrebbe spiegare che cosa le piace del suo lavoro
- 8 Potrebbe spiegare che cosa non le piace del suo lavoro
- 9 Secondo lei c'è un sovraccarico di lavoro?

C Aspetti positivi e negativi del suo lavoro

- 1 Può descrivere degli aspetti che danno soddisfazione al lavoro
- 2 Può descrivere degli aspetti negativi del lavoro che sono stressanti?
- 3 Tutto sommato è contento/a del lavoro. Perché si/no?
- 4 Perché sono stressanti secondo lei?
- 5 E' stata malata/o a causa dello stress al lavoro, in questo caso quanti giorni l'anno scorso?

D Relazioni interpersonali

- 1 Quando e come collabora con i suoi colleghi?
- 2 Le piace collaborare con i suoi colleghi? perché si'/no?
- 3 Incontra i suoi colleghi anche fuori dal contesto del lavoro? in questo caso quale tipo d'occasione e quanto spesso?
- 4 Ci sono stati conflitti con i colleghi? in questo caso potrebbe ricordarsi di un conflitto e spiegarlo?
- 5 Come ha influenzato il suo lavoro (il conflitto)

E Ruolo e cultura dell'Organizzazione

- 1 Potrebbe descrivere la sua relazione professionale con a) La vice-preside e b) il dirigente scolastico
- 2 Cosa hanno fatto a) e b) per aiutarla a fronteggiare lo stress al lavoro? (esempio)
- 3 Quanti giorni ogni anno si fanno corsi di aggiornamento alla vostra scuola?
- 4 Secondo lei, ciò aiuta nel vostro lavoro?