SEMINARIO ISTITUZIONALE 2019

LE COMPETENZE... UNA RISORSA PER LE PERSONE, IL LAVORO, LA SOCIETA'

I SISTEMI DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE ED IL CONTRASTO DEL BULLISMO E LA CERTIFICAZIONE DEGLI AUDITOR

Relatore: Valerio Paoletti

Milano, 11 Ottobre 2019
Roma, 18 Ottobre 2019

SOMMARIO

- Cenni sul fenomeno del bullismo
- La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018
- La certificazione degli auditor per i Sistemi di Gestione Antibullismo

BULLISMO

*Il **bullismo** consiste in comportamenti aggressivi ripetitivi perpetrati da una o più persone nei confronti di una vittima incapace di difendersi*

Cenni sul fenomeno del bullismo

bullismo: Aggressione o molestia reiterate, da parte di una singola persona o di un gruppo di persone, a danno di una o più vittime al fine di provocare in esse sentimenti di ansia, di timore, di isolamento o di emarginazione, attraverso atti o comportamenti vessatori, pressioni e violenze fisiche o psicologiche, istigazione al suicidio o all'autolesionismo, minacce o ricatti, furti o danneggiamenti, offese o derisioni, anche aventi per oggetto la razza, la lingua, la religione, l'orientamento sessuale, l'opinione politica, l'aspetto fisico o le condizioni personali e sociali della vittima

Caratteristiche del bullismo:

- Intenzionale
- Violenza fisica/psicologica
- Ripetuto nel tempo
- Su persone percepite come deboli

Bullismo

- A sfondo razzista
- Omofobo
- Sessista
- Contro persone con disabilità
- Nonnismo
- Cyberbullismo

Attraverso:

- Offese, parolacce e insulti
- Derisione per l'aspetto fisico o per il modo di parlare
- Diffamazione
- Esclusione per le proprie opinioni
- Aggressioni fisiche

Cenni sul fenomeno del bullismo

Secondo dati ISTAT, in Italia *(studio del 2015)* :

- il **50%** dei ragazzi è **vittima** di episodi di **bullismo;**
- **l'età più a rischio** è quella compresa tra **gli 11** e i **17 anni;**
- nel **9,1%** dei casi gli atti di prepotenza si ripetono con **frequenza settimanale;**
- ad essere **più colpite** sono le **donne (20,9%)** rispetto agli **uomini (18,8%);**
- il fenomeno è **più diffuso** nelle **regioni settentrionali.**

Cenni sul fenomeno del bullismo

Cyberbullismo: Forma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali in danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso, o la loro messa in ridicolo

Cyberbullismo

- ✓ il **bullo** può mantenere nella rete l'anonimato
- ✓ il **bullo** ha un pubblico più vasto, ossia il WEB
- ✓ il **bullo** può controllare i dati della sua vittima

Possibili conseguenze del cyberbullismo per le vittime:

- incidenza di sintomi psico-somatici
- alti livelli di ansia, difficoltà a concentrarsi
- bassa autostima in diverse aree: aspetto fisico, capacità atletiche, abilità sociali, successo accademico
- alti livelli di depressione, solitudine, paura di andare a scuola, abbandono scolastico
- maggiore frequenza di ideazione suicidaria, tentativi di suicidio, suicidi

Legge 71 del 29 maggio 2017

Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo

Cenni sul fenomeno del bullismo

Legge 71 del 29 maggio 2017

FINALITA'

La presente legge si pone l'obiettivo di contrastare il fenomeno del cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione degli interventi senza distinzione di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche

Bullismo nella scuola

Per gli psicologi si tratta di una vera e propria emergenza, che può essere contrastata a partire dall'intervento a scuola.

Il Ministero per l'Istruzione, l'Università e la Ricerca, ha emesso delle linee guida di orientamento per gli Istituti Scolastici auspicando la messa in atto di azioni per prevenire e contrastare i fenomeni di bullismo

Cenni sul fenomeno del bullismo

MIUR

Ministero dell'istruzione dell'Università e della Ricerca

RACCOMANDAZIONI PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEL BULLISMO NELLE SCUOLE

Luglio 2012

Cenni sul fenomeno del bullismo

Linea Guida del MIUR

Si basa su 6 capitoli fondamentali:

- La definizione del fenomeno
- Riconoscimento del fenomeno
- Organizzazione scolastica
- Protezione degli alunni e degli studenti
- Rapporti con componenti interne
- Rapporti con l'esterno

Cenni sul fenomeno del bullismo

- Obbligo per la scuola di mettere in atto azioni per prevenire il bullismo
- Obbligo per la scuola di introdurre sanzioni per i fenomeni di bullismo
- Nomina di un Referente antibullismo
- Diritto di rimozione da internet
- Ammonimento del «bullo» in Questura

Bullismo nella scuola

Il MIUR ha istituito anche un numero verde, dove rispondono operatori specializzati. Il numero è attivo per segnalare casi, per informazioni, ecc.

La maggior parte delle telefonate ricevute sono:
37,5% - genitori o dai familiari del soggetto colpito da atti di **bullismo**;
31,4% - insegnanti;
23,2% - studenti vittime di episodi di **bullismo**.

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42: 2018

La **Prassi di riferimento UNI/PdR 42:2018** è uno strumento che può aiutare gli Istituti Scolastici ed in genere tutte le Organizzazioni che hanno a che fare con utenti minorenni a mettere in atto azioni per prevenire e contrastare i fenomeni di bullismo

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

Prevenzione e contrasto del bullismo - Linee Guida per il Sistema di Gestione per la scuola e le organizzazioni rivolte ad utenti minorenni

Pubblicata il 1 agosto 2018

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

La UNI/PdR 42: 2018 individua i criteri per un **sistema di gestione** che abbia lo scopo di prevenire e contrastare i fenomeni di bullismo

Tiene conto :

- del «*Risk based thinking*»
- del principio PDCA

Scaricabile gratuitamente dal sito di UNI

Sommario

1. Riferimenti normativi e legislativi
2. Scopo e campo di applicazione
3. Termini e definizioni
4. Principio
5. Requisiti del sistema di gestione antibullismo

APPENDICI

Riferimenti normativi

- UNI EN ISO 9000
- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 19011
- UNI ISO 31000
- UNI CEI ISO/IEC 17021-1

Riferimenti legislativi

Sono i documenti che sono stati presi a riferimento per la costruzione della prassi di riferimento

Tra queste di particolare importanza è la **Legge 29 maggio 2017 n°71** *«Disposizione a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del Cyberbullismo»*

Scopo e campo di applicazione

Si applica:

- a tutti gli istituti scolastici e formativi
- organizzazioni che effettuano attività assimilabili alla scuola

In generale a tutte le organizzazioni rivolte ad utenti minorenni

Termini e definizioni

Oltre alle definizioni contenute nella UNI EN ISO 9000 troviamo le definizioni di:

Alunno ; Minore ; Bullismo
Organizzazione rivolta ad utenti minorenni;
Cyberbullismo; Rischio; Educatore; Scuola;
Famigliare; Minore

Principio

Può fornire linee guida per:

- applicare prescrizioni di legge sul bullismo
- individuare rischi di bullismo
- ottenere una certificazione indipendente da parte di un OdC
- comunicare le proprie strategie antibullismo
- rafforzare fiducia nelle scuole
- favorire un approccio multidisciplinare al contrasto del bullismo

Requisiti del SG antibullismo

- Procedura per la gestione delle criticità relative al bullismo
- Commissione antibullismo rappresentante delle parti interessate
- Piano di formazione antibullismo
- Audit antibullismo

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

- **APPENDICE A**

RACCOMANDAZIONI PER LA PROCEDURA DI VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DI TERZA PARTE (CERTIFICAZIONE) ALLA PRESENTE PRASSI DI RIFERIMENTO DI ORGANIZZAZIONI RIVOLTE AD UTENTI MINORENNI

- **APPENDICE B**

ESEMPIO DI POLITICA ANTIBULLISMO

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

- **APPENDICE C**

ILLUSTRAZIONE DEI REATI PREVISTI DALLA LEGGE ITALIANA RICONDUCIBILI AL BULLISMO ED AL CYBERBULLISMO

- **APPENDICE D**

ESEMPIO DI REGOLAMENTO DELLA COMMISSIONE ANTIBULLISMO

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42: 2018

- **APPENDICE E**

ESEMPIO DI PIANO FORMATIVO : MASTER ANTIBULLISMO PER OPERATORI SCOLASTICI

- **APPENDICE F**

CHECK LIST PER L'AUDIT DIRETTO A VERIFICARE L'APPLICAZIONE DELLA PRASSI DI RIFERIMENTO

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

- **APPENDICE G**

LINEA GUIDA PER L'APPLICAZIONE DI UN PROGRAMMA DI INTERVENTO PER LA PROMOZIONE DEL BENESSERE DEI MINORI ALL'INTERNO DI STRUTTURE EDUCATIVE/RICREATIVE

APPENDICE A
Raccomandazioni per rilasciare la certificazione di conformità

Norma di accreditamento : UNI CEI EN ISO 17021-1

Documento per cui si certifica la conformità è la UNI/PdR 42: 2018

Competenza del gruppo di verifica

- Almeno un auditor/lead auditor qualificato per UNI EN ISO 9001 nel settore IAF 37
- Almeno un avvocato iscritto all'Albo almeno da 5 anni
- In verifica iniziale ed in rinnovo uno psicologo (consigliabile anche per le altre verifiche)

Competenza del *decision maker* e *contract reviewer*

Assimilabile alla competenza necessaria per la certificazione UNI EN ISO 9001 settore IAF 37

Soggetti che possono richiedere la certificazione

- Qualunque organizzazione che gestisce minori
- E’ possibile escludere l’applicazione della prassi ad alcune sedi dell’organizzazione o solo ad alcuni rami di attività

Tempi di verifica e periodicità delle verifiche

- Si applicano i requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1
- Si applica IAF MD 5
  - Table QMS 1 – Quality Management System
  - Table QMS 2 – Low risk
- Il tempo impiegato dall'avvocato e dallo psicologo può essere conteggiato al 50%

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42:2018

Scopo del certificato

Si applicano i criteri per la UNI EN ISO 9001, con particolare attenzione alle attività svolte

Documenti IAF

Si applicano tutti i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione

Modalità di verifica

Si raccomanda l'uso della check-list riportata all'appendice F della Prassi di Riferimento

Circolare ACCREDIA n°22/2018 del 12/12/2018

Contiene prescrizioni per l'accreditamento degli OdC in materia di prevenzione e contrasto del bullismo in accordo alla UNI/PdR 42:2018

La Prassi di Riferimento UNI/PdR 42: 2018

Per OdC già accreditati per lo schema ISO/IEC 17021-1: 2015

- Esame documentale
- Verifica in accompagnamento

Per OdC non certificati per lo schema ISO/IEC 17021-1: 2015

- Esame documentale
- Verifica c/o sede dell' OdC
- Verifica in accompagnamento

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

Regolamento AICQ SICEV RCB 01

Definisce i requisiti minimi per la certificazione delle competenze delle figure di auditor/lead auditor di Sistemi di Gestione per la Prevenzione e contrasto del Bullismo (***antibullismo***)

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

La UNI/PdR 42:2018 prevede come Prerequisito che l'auditor / lead auditor:

sia «qualificato da un OdC» come auditor per Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9001 nel settore IAF 37 (Formazione)

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

Un auditor/lead auditor deve dimostrare:

- ✓ competenza nella valutazione di Sistemi di Gestione Antibullismo
- ✓ competenza nella valutazione di Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9001

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

I requisiti minimi prevedono:

- grado di istruzione minimo
- esperienza di lavoro specifica in ambito qualità
- esperienza di lavoro specifica in ambito di prevenzione e contrasto del bullismo
- formazione ed addestramento come auditor
- formazione ed addestramento come auditor su Sistemi di Gestione Antibullismo
- esperienza di audit su Sistemi di Gestione per la Qualità

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

- esperienza di audit su Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore IAF 37
- esperienza di audit su Sistemi di Gestione Antibullismo
- conoscenza e abilità specifiche per un auditor
- caratteristiche di integrità personale
- eventuale conoscenza di lingue straniere

La Certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

Per auditor già certificati da AICQ SICEV, o da altri OdC di personale accreditati, per i Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9001 per il settore IAF 37, non è richiesto sia prodotta evidenza della competenza come auditor in tale schema.

L'evidenza dell'esperienza su audit su SGQ nel settore IAF 37 può essere sostituita dall'attestato di qualifica nel settore da parte di un Organismo di Certificazione accreditato.

Situazioni particolari

AICQ SICEV riconosce le grandi professionalità nel settore della prevenzione e contrasto del bullismo, semplificando il processo di certificazione delle competenze, che tuttavia non può prescindere da una valutazione oggettiva

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

Per un periodo di di tempo transitorio sarà possibile ammettere agli esami valutatori che potranno usufruire, data la loro «grande competenza», di compensazioni ed equivalenze per quanto riguarda le esperienze professionali e specifiche

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

ESAME PER LA CERTIFICAZIONE AICQ SICEV

Prova scritta
(30 domande a risposta chiusa o aperta)

Prova orale
(colloquio di circa 45-60 minuti)

Materie d'esame

1. Terminologia, principi, prassi e tecniche relative alla gestione per la qualità
2. Elementi applicativi
3. *Risk Management*
4. Il Sistema di Gestione per la Prevenzione e Contrasto del bullismo
5. Audit interni ed esterni secondo ISO 19011 e ISO 17021
6. Audit interni ed esterni secondo UNI/PdR 42:2018

La certificazione degli auditor per Sistemi di Gestione per prevenzione e contrasto del bullismo

Per auditor già certificati da AICQ SICEV per Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9001 le materie di cui ai punti precedenti 1 e 5, non saranno oggetto d'esame

CONCLUSIONI

Il fenomeno del bullismo è all'attenzione della comunità: scuole, genitori, studenti

La Prassi UNI/PdR 42/2018 è uno strumento che può aiutare le organizzazioni ad affrontare al problema e dimostrare

AICQ SICEV ha voluto mettere a disposizione degli interessati questo Schema di Certificazione per mettere a disposizione degli OdC auditor/lead auditor particolarmente competenti sul tema

Grazie dell'attenzione