

Corso di qualificazione

Area A Collaboratori scolastici
a.s. 2017/2018

Accoglienza e vigilanza e comunicazione
lezione del

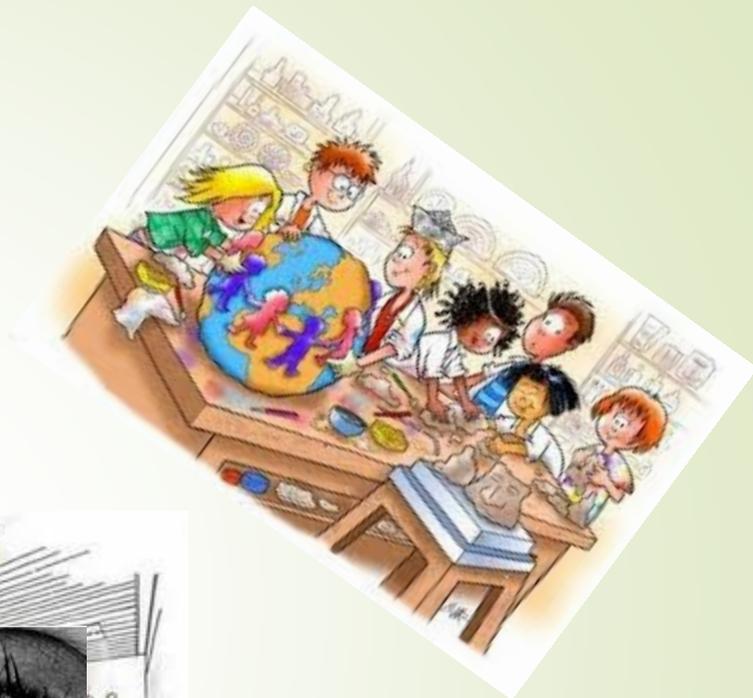
Concetti

Fonte normativa

Casi concreti

Formatrice: Dott.ssa Angela Maglione

Vigilare



Alcune definizioni



- **Accogliere:** usare un atteggiamento sereno e accogliente che rassicuri affettivamente i bambini, soprattutto quelli al loro primo approccio alla scuola dell'infanzia, trasmettendo loro il piacere di vivere esperienze positive con compagni e adulti
- **Vigilare:** stare attento, usare molta attenzione perché qualche cosa avvenga nel modo voluto;
- **Sorvegliare,** seguire con attenzione e controllare lo svolgimento di un'azione, il modo di comportarsi di una o più persone, di gruppi o anche il funzionamento di impianti e macchinari, per poter intervenire rapidamente ed efficacemente se necessario.



Perché vigilare?

- La vigilanza è diretta ad impedire, non solo che gli alunni compiano atti dannosi a terzi, ma che restino danneggiati da atti compiuti da essi medesimi, da loro coetanei, da altre persone e da fatti non riconducibili a comportamenti umani
- **Regolamento modello CM n.105 del 16.4.1975**
nota

L'autonomia organizzativa della scuola

- Ogni scuola nell'ambito della propria autonomia organizzativa stabilisce ed adotta un proprio

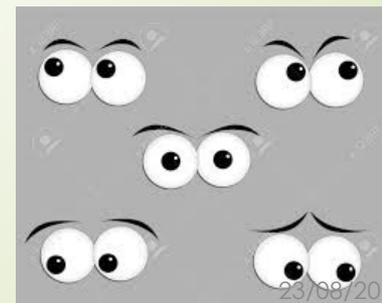
Regolamento di Istituto

Conosciamo il regolamento dell'istituto in cui prestiamo servizio?

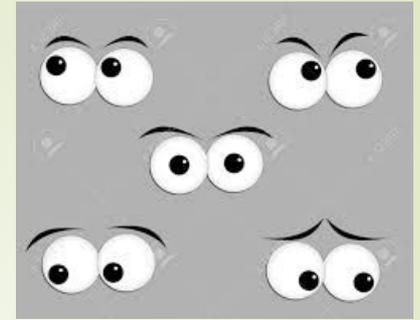


Vigilare su minorenni

- Dal momento dell'ingresso a scuola fino al termine delle lezioni, corrisponde in capo alla scuola una **presa in carico** dello studente minorenni per tutto il periodo dell'attività didattica fino al subentro della famiglia, ivi compreso il tempo e il luogo di altre iniziative organizzate dall'Istituto e previste nel Piano dell'Offerta Formativa, quali attività pomeridiane (in orario extrascolastico), visite guidate, viaggi di istruzione, ecc.



Vigilare su maggiorenni



- La Corte di Cassazione, con sentenza 15.05.2013 n° 11751, ha precisato che tale onere si estende anche nei confronti agli **alunni maggiorenni**, per quanto riguarda l'obbligo giuridico generale **dell'Amministrazione scolastica** di proteggere e vigilare sull'incolumità fisica e sulla sicurezza degli allievi, sia per fatto proprio, adottando tutte le precauzioni del caso, che di terzi, fornendo le relative indicazioni ed impartendo le conseguenti prescrizioni, e da adempiere, per il tempo in cui gli allievi fruiscono della prestazione scolastica.

Normativa di riferimento



- Costituzione italiana;
- D.P.R. 275/99 Autonomia Scolastica;
- Codice Civile artt. 2047-2048;
- C.M. 105 del 16/4/1975 art.17 (in mancanza di regolamento di Istituto si propone un regolamento pre-formulato)
- art. 61 della legge 11/7/80 n. 312
- D.Lgs 297/94, art. 10 comma 3 lettera a (regolamento interno) nota
- La Buona Scuola : apertura oltre orario curriculare;
- C.C.N.L. 2006/2009 sanzioni disciplinari artt.93-96

Costituzione italiana



► *Costituzione italiana: Articolo 28*

I funzionari e i **dipendenti dello Stato** e degli enti pubblici sono direttamente **responsabili**, secondo le leggi penali, civili e amministrative, degli atti compiuti in violazione di diritti. In tali casi la **responsabilità civile** si estende allo Stato e agli enti pubblici.

Responsabilità



- **Responsabilità generale**
- La responsabilità è la situazione in cui viene a trovarsi una persona chiamata a rispondere di un danno che è tenuto a risarcire.
- Il dipendente pubblico, come ogni cittadino è direttamente responsabile dei danni prodotti ai terzi nell'espletamento delle sue funzioni.
- Vedi nota

Responsabilità



- ▶ Nel caso in cui l'amministrazione sia costretta a pagare il prezzo del risarcimento dei danni provocati da propri dipendenti potrà effettuare la rivalsa nei loro confronti. A tal fine sarà necessario incardinare il processo per la responsabilità amministrativa innanzi alla Corte dei Conti, al termine del quale il dipendente, autore del danno, dovrà **rimborsare** all'amministrazione ciò che questa ha risarcito, ma solo se il primo ha agito con **dolo o colpa grave** (profonda imprudenza, estrema superficialità, negligenza, disattenzione).

Soggetti coinvolti



la vigilanza coinvolge a diverso titolo il

- **dirigente scolastico art.25, D.lgs n. 165/2001** obblighi organizzativi di amministrazione e di controllo sull'attività degli operatori scolastici, deve far approvare un regolamento di Istituto dall'Organo collegiale competente, il Consiglio d'Istituto art.10, lett.a, D.Lgs 297/94 ;
- **docenti e insegnanti** (culpa in vigilando);
- **personale non docente** (collaboratori scolastici);
- gli studenti in relazione al loro diverso grado di maturità;



Da Preside a Dirigente scolastico

L.59/97; DPR 275/99; D.lgs. 59/98

Il Dirigente Scolastico:

- assicura la gestione unitaria dell'istituzione,
- ne ha la legale rappresentanza,
- è responsabile della gestione delle risorse finanziarie e strumentali e dei risultati del servizio.
- ha autonomi poteri di direzione, di coordinamento e di valorizzazione delle risorse umane.
- organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia formative ed è titolare delle relazioni sindacali.
- promuove gli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio,
- adotta provvedimenti di gestione delle risorse e del personale.

Docenti e vigilanza



- L'obbligo di vigilanza ha inizio con l'affidamento dello studente alla scuola e termina con l'uscita dello stesso (cfr. Cass. 5/9/1986, n. 5424), comprendendo il periodo destinato alla ricreazione (cfr. Cass. 28/7/1972, n. 2590; Cass. 7/6/1977, n. 2342), con la precisazione che l'obbligo assume contenuti diversi in rapporto al grado di maturità degli allievi (cfr. Cass. 4/3/1977, n. 894).

Docente e culpa in vigilando



- La responsabilità per la cosiddetta culpa in vigilando deriva dalla presunzione che il danno sia l'effetto del **comportamento omissivo del sorvegliante nei confronti delle persone a lui affidate.**



Codice Civile



- **Codice Civile** artt. 2047-2048 e 2043 e 2051
- **Art. 2047 c.c.** “In caso di danno cagionato da persone incapace di intendere e di volere, il risarcimento è dovuto da chi è tenuto alla sorveglianza dell’incapace, salvo che si provi di non aver potuto impedire il fatto.”

Normativa di riferimento:

L. 312 del 11/7/80, art. 61 vigente.



- L'articolo 61 della legge 312 del 1980, **esonera** il personale scolastico dall'obbligo di stare in giudizio, riconoscendo come unico legittimato passivo, nel giudizio promosso dal danneggiato, l'Amministrazione.
- Il **Ministero dell'Istruzione**, pertanto, avrà l'obbligo di risarcire il danno ogniqualvolta ne sussistano i presupposti, fatta salva la possibilità di rivalersi sul personale scolastico in caso di dolo o colpa grave.

Il collaboratore scolastico

CCNL 24/07/2003 nota



- **CCNL 24/07/2006 art.47 –Tab. A: il C.S.** È addetto ai servizi generali della scuola con

compiti :

- **1. accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni**, nei periodi immediatamente antecedenti e successivi all'orario delle attività didattiche e durante la ricreazione, e del pubblico;
 - 2. di **pulizia dei locali**, degli spazi scolastici e degli arredi;
 - 3. di **vigilanza sugli alunni**, compresa l'ordinaria vigilanza e l'**assistenza** necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche,
 - 4. di custodia e sorveglianza generica **sui locali scolastici**,
 - 5. di **collaborazione con i docenti**. Presta ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e nell'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale anche con riferimento alle attività previste dall'art. 47.
- Vedi nota

Collaboratore scolastico

Quando si deve accogliere e sorvegliare ?



1. **Compiti di accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni**, nei periodi:

- 1) immediatamente antecedenti l'orario delle attività didattiche;
- 2) Immediatamente successivi all'orario delle attività didattiche;
- 3) durante la ricreazione.



Compiti del collaboratore scolastico

Accogliere e sorvegliare



- 1. Accoglienza e sorveglianza nei confronti del pubblico.



Compiti del collaboratore scolastico

Vigilanza sugli alunni



- ▶ 3. **Vigilanza** sugli alunni, compresa l'ordinaria vigilanza e l'assistenza necessaria durante il pasto nelle mense scolastiche.



Compiti del collaboratore scolastico

Custodia e sorveglianza



- 4.Custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici.



Compito del collaboratore scolastico



5. Collaborazione con i docenti



Vigilanza, accoglienza e

art. 92 CCNL 2007/2009 **Obblighi del dipendente** vedi nota

- ▶ Servire con **impegno** e **responsabilità** la Repubblica;
- ▶ Rispetta i principi **di buon andamento**;
- ▶ Esercita con **diligenza, equilibrio** e **professionalità** i compiti del proprio profilo di titolarità;
- ▶ Coopera al buon andamento dell'istituto...osservando ...le disposizioni per l'esecuzione del lavoro impartito dall'Amministrazione scolastica.....
- ▶ Favorisce ogni forma di **informazione e di collaborazione** con le famiglie e con gli alunni;
- ▶ **eseguire gli ordini** inerenti all'esecuzione delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori
- ▶ **assicurare l'integrità degli alunni secondo le attribuzioni di ciascun profilo professionale**;
- ▶ **avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, attrezzi, strumenti ed automezzi a lui affidati**;
- ▶ osservare scrupolosamente le disposizioni che regolano **l'accesso ai locali** dell'Amministrazione da parte del personale e non introdurre, salvo che non siano debitamente autorizzate, persone estranee all'Amministrazione stessa in locali non aperti al pubblico



Parole chiave

Responsabilità

Impegno

Collaborazione

Cura

Equilibrio

Assicurare integrità

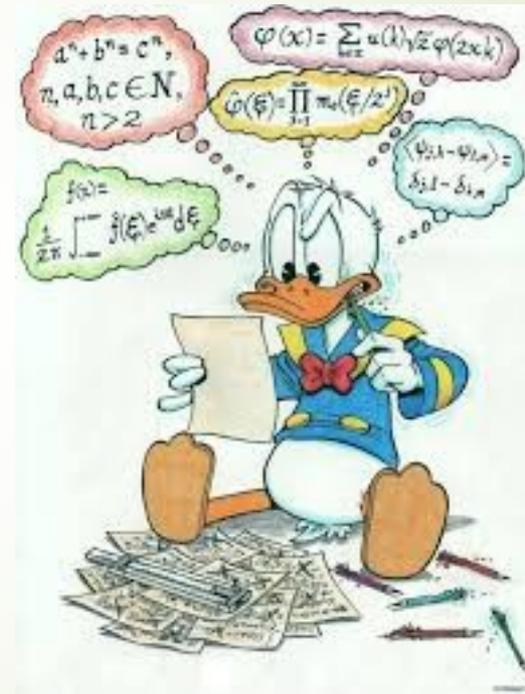
**Buon
andamento**

Professionalità

Servire con impegno e responsabilità

CCNL 2006/09 (vedi nota)

➔ Art. 92



Il dipendente osserva le disposizioni impartite dall'Amministrazione scolastica...



Impegno e responsabilità

- ▶ **IMPEGNO:** Obbligo, assunto nei riguardi di altre persone, con cui ci si impegna a fare, a consegnare, a corrispondere qualche cosa, a eseguire una prestazione (Voc. Treccani).
 - ▶ Quando?
 - ▶ Quale impegno?
 - ▶ Nei confronti di Chi?
- ▶ **RESPONSABILE:** Che deve rispondere, rendere conto di un'azione propria o altrui.

Esercita con diligenza, equilibrio e professionalità i compiti del proprio profilo di titolarità;

➤ **Diligenza:** accuratezza e scrupolo

➤ **Equilibrio:**



➤ **Professionalità:** Complesso di qualità che distinguono il professionista dal dilettante, quali la competenza, la costanza dell'impegno, la scrupolosità, la precisione.



Esegue gli ordini inerenti all'esplicazione delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori. Art. 92 CCNL 2007

Norme interne

Piano delle Attività

Regolamenti

Circolari interne

Assicurare l'integrità degli alunni secondo le attribuzioni di ciascun profilo professionale art.92 CCNL 2007

- ▶ Durante tutta la giornata scolastica
 - ▶ obbligo di vigilanza sugli alunni minori (ex artt. 2047 - 2048 c.c.
 - ▶ obblighi organizzativi , di controllo e di custodia (ex artt. 2043 e 2051 c.c.).

A.T.A.

Docenti

D.S.

Responsabilità

- ▶ La prova liberatoria non si esaurisce nella dimostrazione di non aver potuto impedire il fatto, ma si estende alla dimostrazione di aver adottato in via preventiva, **tutte le misure organizzative idonee** ad evitarlo (Cass. Civ. Sez. III, 3/2/99, n. 916).
- ▶ Dall'orientamento giurisprudenziale prevalente, può dedursi che la responsabilità viene meno solo allorchè si provi che il docente o la Scuola non hanno potuto impedire il fatto, pur avendo esercitato sugli alunni la **vigilanza** nella misura dovuta e, nonostante ciò, l'evento dannoso, per la sua repentinità ed imprevedibilità, abbia impedito un tempestivo ed efficace intervento (Cass. Civ. Sez. III, 3/6/93, n. 4945).

Obbligo di sorveglianza - Giurisprudenza

- ▶ La Cassazione Civile Sez. I, con sentenza n. 3074 del 30/3/99, pronunciandosi in merito, ha circostanziato gli ambiti di responsabilità di cui ci si occupa: "L'Istituto d'Istruzione ha il dovere di provvedere alla sorveglianza degli allievi minorenni **per tutto il tempo** in cui gli sono affidati, e quindi fino al subentro, reale o potenziale, dei genitori o di persone da questi incaricate; tale dovere di sorveglianza, pertanto permane per tutta la durata del servizio scolastico, servizio che non può essere interrotto per l'assenza di un insegnante, non costituendo tale assenza fatto eccezionale, bensì "normale e prevedibile".



Obbligo di sorveglianza - Giurisprudenza

- ▶ Con le sentenze n. 6937 del 23/6/93 Sez. III, e n. 12424 del 10/12/98 Sez. III, la Cassazione civile è ancora intervenuta sull'argomento così pronunciandosi: "In tema di responsabilità civile degli **insegnanti** per i danni cagionati da fatti illeciti di loro allievi, il dovere di vigilanza imposto ai docenti dall'art. 2048 C.C. non ha carattere assoluto, bensì relativo, occorrendo correlarne il contenuto e l'esercizio in modo inversamente proporzionale all'età ed al normale grado di maturazione degli alunni, di modo che, con l'avvicinamento di costoro all'età del pieno discernimento, l'espletamento di tale dovere non richiede la continua presenza degli insegnanti, **purchè non manchino le necessarie misure organizzative idonee ad evitare il danno**".



Avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, attrezzi, strumenti ed automezzi a lui affidati; art. 92 CCNL



D.S.



A.T.A.



Docenti

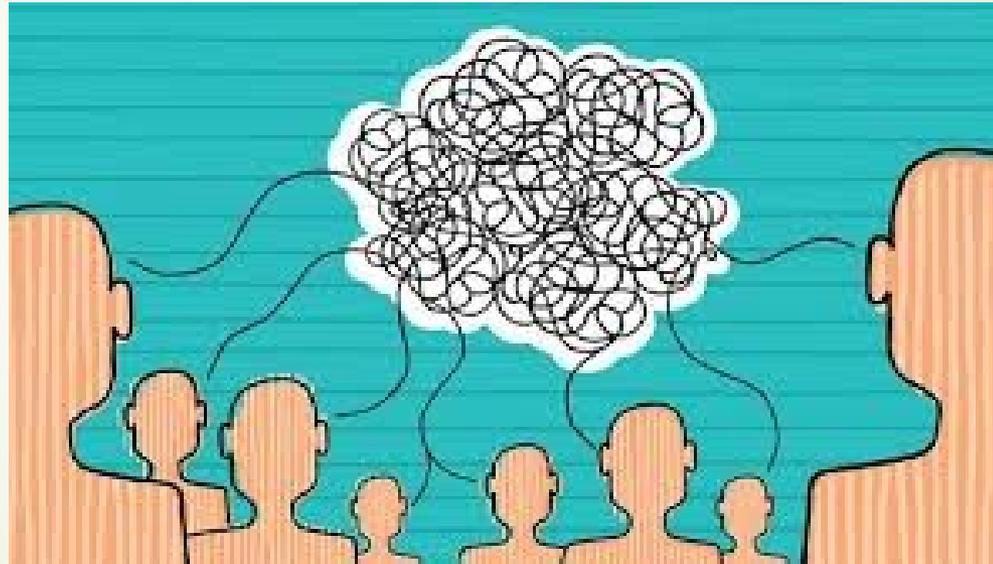


CS Favorisce ogni forma di informazione e di collaborazione con le famiglie e con gli alunni. Art. 92 CCNL 2007.

Comunicazione

Con gli allievi, i docenti, i colleghi, i genitori.

Il ruolo della comunicazione nel rapporto interpersonale





Comunicazione

- Comunicazione= rendere comune

Trasmetto
informazioni

Stabilisco relazioni

- Cosa si dice?
- Come si dice?
- Essere consapevoli di come si comunica e quale reazione suscita nell'altro.

Principi fondamentali della comunicazione

- ▶ Assiomi di Paul Watzlawick (anni 60)

Non si può
non
comunicare

Ogni relazione ha
un aspetto di
contenuto
e uno di
forma. Come lo
esprimo

PRINCIPI FONDAMENTALI

La
comunicazione è
verbale e non
verbale

Il significato
della
comunicazione è
dato dalla
punteggiatura

Assioma

- **Non si può non comunicare** : ogni nostro gesto o azione comunica qualcosa. Tutto avrà un effetto sul nostro interlocutore.

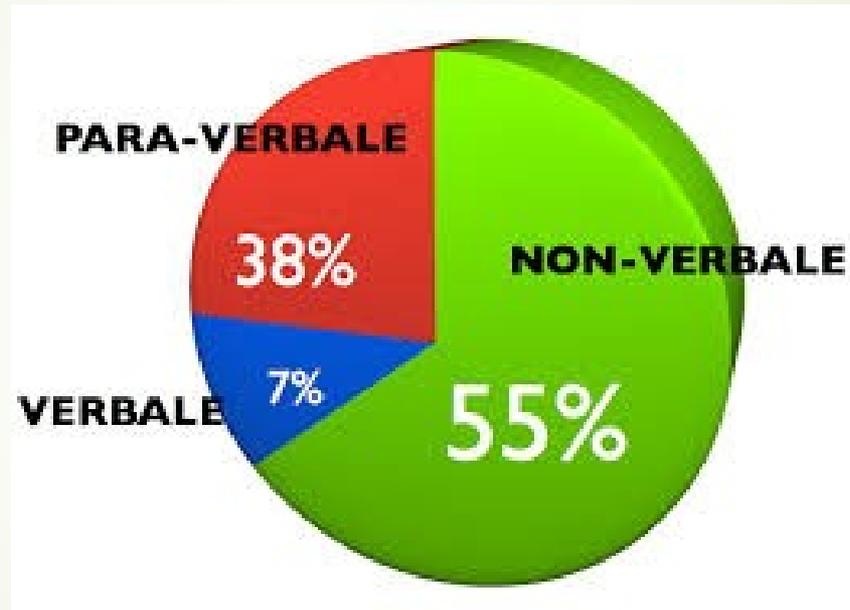


Comunicazione - modi

- ▶ Tono della voce, ritmo, cadenza (paraverbale); sguardo (non verbale), postura, gestualità, mimica facciale, distanza prossemica, abbigliamento.



Comunicazione – come?



Comunicazione - quanto?





Comunicazione interpersonale

- **Ascoltare** il punto di vista dell'altro anche se diverso dal proprio;
- **Guardare** l'interlocutore;
- **Non** interrompere;
- **Non dare giudizi** (ascoltare con l'intento di capire e non con l'intento di replicare);
- **Fare domande** se non è chiaro il concetto;
- Fare **sintesi** per verificare d'avere compreso;



Ascoltare

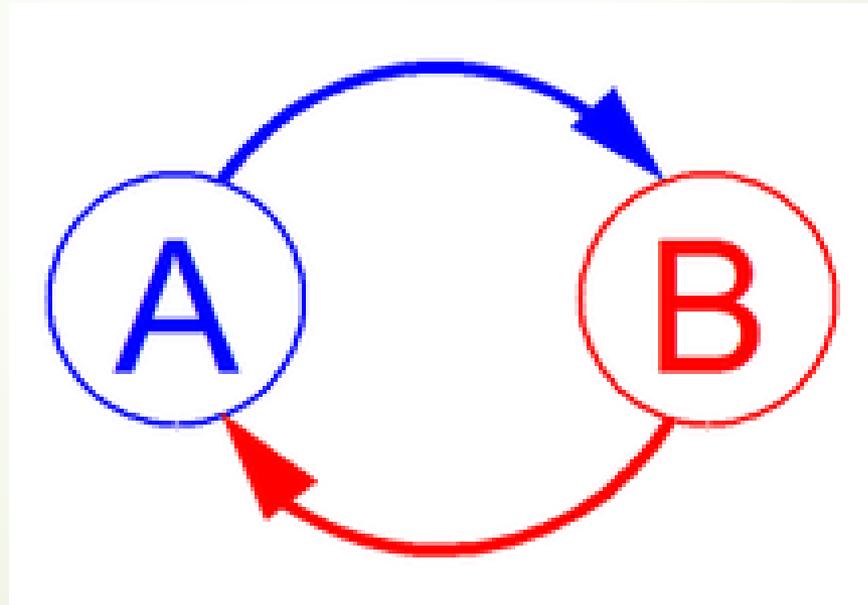


Livelli di ascolto

IGNORARE	ASCOLTO SOLO PER DOVERE
INTERROMPERE	È PIÙ IMPORTANTE CIÒ CHE SO IO
DIALOGO INTERNO	PENSO GIÀ QUELLO CHE DIRA'
ASCOLTO SELETTIVO	SOLO CIÒ CHE MI INTERESSA
ASCOLTO CON FILTRO	GIUDIZI E PREGIUDIZI
ATTIVO	APERTA AL MESSAGGIO

Ascoltare è

- ▶ Capire cosa l'altro ci sta dicendo
- ▶ Capire come l'altro sta reagendo ai nostri messaggi quando ci ascolta (Feedback)





Comunicazione telefonica

- Buongiorno, Istituto, sono, mi dica;
- Ascoltare;
- Formulare le frasi in modo chiaro e comprensivo;
- Attenersi esclusivamente alle istruzioni ricevute;
- Cordialità;
- Calma;
- Mettersi nei panni dell'interlocutore;

Come trattiamo gli altri?

- Il modo con cui trattiamo gli altri è collegato al modo in cui ci sentiamo noi stessi.
- Se abbiamo dei problemi personali e la giornata sembra grigia, ricordiamoci che possiamo risolverli al momento giusto;
- Essere infelici sul lavoro non reca benefici né a se stessi né agli altri;
- Cercare i lati positivi del proprio lavoro, sempre;
- Ricevere comunicazione positiva ci fa sentire bene anche offrire una comunicazione positiva fa sentire bene il nostro interlocutore.
- Usare maniere gentili (Grazie, buongiorno...)



Accoglienza e sorriso



Comunicazione e abbigliamento



Capi puliti e in ordine





Violazione degli obblighi disciplinari
art. 93 CCNL

Violazioni e sanzioni

Sanzioni disciplinari

CCNL 2006/09 (vedi nota)

➔ Art. 93, 1c. e Art.95



1		2		3	
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali		Servizio Personale ESORD		CEDOLINO: 12345678	
2 JA: Gennaio 2010		4 Anagrafica del dipendente		5 Ente di appartenenza	
Cognome: ROSSI Nome: MARIO		Xim re appartenenza: UFFICIO SINISTRI		Ufficio responsabile: ROMA	
Codice fiscale: 1234567890123456		Codice fiscale: 12345678901		Ufficio servizio: 113 -UFFICIO SINISTRI	
Data di nascita: 14/11/1910		Comune di residenza: ROCCA CANNUCCIA		N° parti: 12345678	
6		7 Posizione giuridico-economica			
Indic. PRIMARIA AREA A2 AG FISCALI		Tipo rapporto: Tempo indeterminato con part-time		Qualific: ABC1	
Tipo liquidaz.: CCT		Cassa previdenza: NESSUNA			
7		8 Dettaglio detrazioni			
Lavoro dipend: 83,00		Congue: 0,00		Figli n: 0	
Altri fam. n: 0		Dati altri fam.: 0,00		Magg re figli min 3 anni: 0,00	
				Totale: 83,00	
8		9 Estremi di pagamento			
Pagamento tramite accredito su CC bancario/postale		PIAZZA MAZZINI, 00100 ROMA			
BANCA DI ROCCA CANNUCCIA S.P.A.		Coord IBAN: IT1234567890123456789012345			
		ValutaE-ogibiltà: 21 Gennaio 2010			
9		DATI RIEPILOGATIVI DELLA RETRIBUZIONE			
		Descrizione		Ritenute	
Competenze fisse				Competenze	
Stipendio				1.759,97	
Altri assegni				488,29	
Competenze accessorie				930,56	
Assegni accessori					
Ritenute					
Previdenziali				303,88	
Fiscali				608,19	
Altre ritenute				10,94	



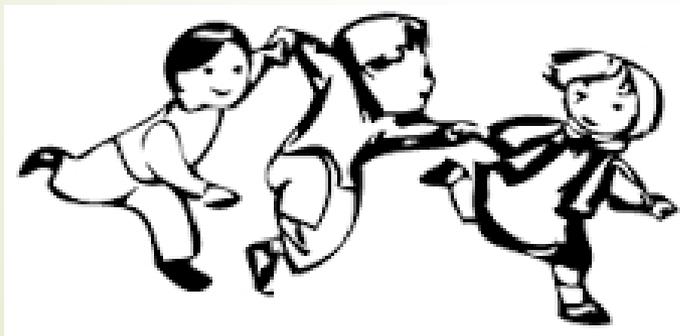
Sanzioni

- Rimprovero verbale
- Rimprovero scritto
- Multa fino a 4 ore di retribuzione;
- Sospensione dal servizio senza retribuzione fino 10gg
- Licenziamento con preavviso
- Licenziamento senza preavviso

Esempi pratici – L'intervallo



- Danno causato da un alunno ad un compagno durante la ricreazione.
- **Vedi nota**



La *prova liberatoria* consiste nella dimostrazione che il fatto dannoso si è verificato nonostante il normale e diligente esercizio della sorveglianza

Corte dei Conti

- (Corte dei Conti , Sez. I, n. 86/92, in “Riv. Corte conti”, 1992, fasc. 2, 93)



Corte di Cassazione

- ▶ La Cassazione Civile, con la [sentenza n. 3680/11](#),



Contestualizzazioni: Momenti di Vigilanza nel nostro Istituto – criticità e vantaggi

- Momenti di vigilanza:
 - Ingresso alunni/studenti:
 - Piano terra:
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 - Ai piani:
 - 1)
 - 2)
 - 3)



Vigilanza varie occasioni criticità e vantaggi

- Vigilare durante il ricevimento parenti;
- Vigilare durante riunioni e incontri pomeridiani/serali;
- Vigilare durante la simulazione di evacuazione;...
- ...



Fine

Grazie per l'attenzione

