

Relazione Consiglieria di Fiducia
Biennio 2015-2017
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE
Consiglieria di Fiducia

Al Magnifico Rettore
Al Direttore Generale
Al Comitato Unico di Garanzia

UNIVERSITA' DEGLI STUDI
DI TRIESTE

OGGETTO: Relazione attività Consiglieria di Fiducia Ateneo di Trieste.
Biennio 2015-2017

Con la presente, la sottoscritta Giovanna Galifi, incaricata di svolgere la consulenza in qualità di Consiglieria di Fiducia dell'Università degli Studi di Trieste, relaziona in merito al proprio incarico biennale iniziato il 1° luglio 2015 e conclusosi lo scorso 30 giugno 2017.

La funzione e il ruolo della Consiglieria di Fiducia sono previsti dal Codice di Ateneo: in merito alle modalità con le quali si è inteso svolgere l'attività, si è già avuto modo di dilungarsi nella precedente relazione. Pertanto, in questa nota, si provvederà a fare il punto sul lavoro effettuato nel biennio di incarico.

La presenza della sottoscritta è stata garantita in Ateneo non meno di una volta al mese. Gli incontri sono stati tenuti nella saletta messa a disposizione nella sede principale dell'Ateneo. Tale saletta garantisce massima riservatezza ed è, comunque, facilmente raggiungibile da tutta la comunità di Ateneo.

Peraltro, per andare incontro a diverse richieste in tal senso pervenute, una decina di volte gli incontri sono avvenuti in altri contesti esterni all'Ateneo.

Una presenza per lo meno mensile è assolutamente necessaria per garantire un contatto, *de visu*, con gli utenti del servizio. È, inoltre, sempre stato garantito il costante contatto telefonico e via mail. In tal modo, nonostante la presenza non quotidiana, in Ateneo, chiunque lo desiderasse poteva immediatamente entrare in contatto con la sottoscritta. Previo contatto mail, veniva comunicato il numero di telefono personale e si rendeva possibile il colloquio telefonico, praticamente senza limiti di orario o di tempo, né di reperibilità. A tal proposito, in una ottica di miglioramento si suggerisce di dotare chi svolge l'incarico di Consiglieria di Fiducia di un telefono di servizio.

Massima disponibilità, nell'ambito del proprio incarico e ruolo professionale, si è assicurata con tutti i soggetti che fanno parte della Comunità dell'Ateneo di Trieste: sia i soggetti istituzionali, quali quelli del Comitato Unico di Garanzia e della Direzione, sia quelli sindacali, nonché, ovviamente e prioritariamente di coloro che sono i destinatari del servizio quali studenti, personale accademico, personale tecnico amministrativo. Si è garantita assistenza anche nei confronti di soggetti non strutturati che hanno, peraltro, a che fare con l'Ateneo (quali, ad esempio, dipendenti di strutture esternalizzate).

Le persone che, per le più diverse ragioni, si sono rivolte alla Consiglieria di Fiducia, nell'arco del Biennio sono state circa 150. Gli incontri avuti e i colloqui sono stati

peraltro in numero assai superiore in ragione del fatto che solo in rarissimi casi le persone sono state sentite e/o incontrare una sola volta. I colloqui con taluni utenti sono stati anche una decina.

Vi sono stati utenti che all'inizio del biennio si sono rivolte con determinate problematiche e poi, nel corso del tempo, si sono nuovamente rivolte con nuove segnalazioni di disagio o, comunque, nuove richieste di consulenza, in particolare, giuslavoristica.

In merito al genere, si evidenzia che la percentuale di genere è ormai divenuta paritetica. (in un primo tempo erano particolarmente le donne a rivolgersi alla Consigliera). Sia uomini che donne si rivolgono ora con aspettative e fiducia all'ufficio della Consigliera. Sicuramente il passaparola ha funzionato meglio di ogni altro strumento per garantire la diffusione della conoscenza del servizio.

Singolare il fatto che diverse persone esterne alla Comunità d'Ateneo si siano rivolte, proprio in ragione del passaparola, alla sottoscritta. In particolare, si è trattato di docenti di altri atenei all'interno dei quali, peraltro, operano Consiglieri di Fiducia. Ovviamente, in questi casi ci si è limitati a fornire indicazioni di tipo generale sul ruolo e i compiti della CDF (peraltro da valutare sempre in riferimento al Codice di condotta adottato da ciascuna struttura) senza entrare, in alcun modo, nella trattazione dei casi specifici.

Per quanto concerne la tipologia di soggetti che si sono avvalsi della CDF, va fatta la seguente distinzione. Per il 60% dei casi si è trattato di Personale Tecnico Amministrativo. Per un 20% dei casi si è trattato di personale accademico (docenti e ricercatori), per un 10% dei casi di esponenti delle organizzazioni sindacali e per un 10% di studenti.

Chiaramente le richieste e le aspettative erano assai differenziate in ragione del profilo personale. A unire tutti i soggetti che si sono rivolti alla scrivente, un senso di malessere rappresentato come conseguenza di situazioni vissute all'interno del contesto dell'Ateneo. In vari casi, peraltro, sono emersi anche vissuti complessi e situazioni di disagio personale che potevano acuirsi in ragione di conflittualità con colleghi e/o superiori.

Il *discrimen* tra personale e professionale, difatti, non è mai netto.

Alcuni i casi di disagio connessi ad aspettative di crescita professionale non realizzatesi, sia per il personale Tecnico Amministrativo che, in particolare, per quello Accademico. Tali situazioni, peraltro non possono essere considerate di diretta attinenza col ruolo e i compiti della Consigliera di Fiducia.

Il maggior disagio nei contesti di lavoro viene rappresentato dal Personale tecnico amministrativo. Si è trattato, nella maggioranza di casi, di situazioni nelle quali la conflittualità col superiore o con i colleghi determinava un contesto lavorativo non sereno.

Il suggerimento che ci si sente di formulare a riguardo è quello di intervenire con una regolamentazione della mobilità interna al fine di poter ovviare, con spostamenti richiesti spesso dagli stessi segnalanti, a situazioni di conflittualità talmente esasperate da non poter essere superate.

Da parte degli studenti che si sono rivolti alla sottoscritta, sono state avanzate critiche nei confronti di taluni docenti. Le critiche riguardavano gli aspetti accademici. Gli studenti incontrati si dichiaravano portavoce di altri studenti che, pur a fronte della disponibilità in tale senso dimostrata, non è mai stato possibile incontrare. Come suggerimento, si indica quello di potenziare il ruolo e la conoscenza del Garante degli

Studenti, certo più correttamente interessato da problematiche di ordine didattico degli studenti.

Anche il servizio di supporto psicologico degli studenti, già peraltro attivo in Ateneo, potrebbe essere maggiormente valorizzato al fine di assicurare un sostegno a quelli, soprattutto del primo anno, che si trovano a confrontarsi con contesti e situazioni nuove che, di per sé, possono creare alcune difficoltà.

In merito al personale Tecnico Amministrativo, i tanti cambiamenti che hanno nell'ultimo decennio interessato l'Ateneo (così come tutte le Pubbliche Amministrazioni), hanno sicuramente influito negativamente sul clima generale. La resistenza al cambiamento è una caratteristica umana e pertanto il cambiamento va strategicamente accompagnato con l'aiuto di tutti i soggetti che possono essere messi in campo.

In particolare, si suggerisce un ruolo maggiormente attivo del Comitato Unico di Garanzia che potrebbe avviare interventi di promozione del benessere organizzativo e di team building nei differenti contesti lavorativi e organizzativi.

Il numero di richieste di mobilità dovrebbe essere monitorato per comprendere quali dipartimenti e strutture sono particolarmente interessate da una situazione di malessere organizzativo. Un simile dato potrà essere facilmente raccolto dagli Uffici che si occupano del Personale.

Nonostante le segnalazioni abbiano riguardato in maniera indifferenziata gli uffici e i dipartimenti, una percentuale maggiore ha riguardato uno specifico Dipartimento (la comunicazione di quale sia tale Dipartimento verrà effettuata verbalmente).

In merito a specifiche segnalazioni per mobbing, molestie, molestie sessuali, discriminazioni, si precisa quanto segue.

Non possono essere individuate situazioni di mobbing dal punto di vista giuridico. Certo vi sono situazioni di conflittualità forte tra singoli soggetti o che, come nel caso del Dipartimento sopra citato, riguardano più soggetti. In molti casi sono state effettuate segnalazioni che avevano ad oggetto presunte situazioni di mobbing. In verità non si trattava di situazioni riconducibili a ipotesi di mobbing quanto a situazioni di incompatibilità ambientale, in alcuni casi, fortemente degenerate. E qui torna la considerazione già evidenziata in merito alla necessità di disciplinare la mobilità interna anche quale valvola di sicurezza per i casi nei quali le conciliazioni e le composizioni non siano ormai più percorribili quali soluzioni dei conflitti.

Non sono state segnalate situazioni di molestie sessuali.

In estrema sintesi, si evidenzia che alla sottoscritta non sono state portate situazioni né di mobbing, né di discriminazione, né di molestie sessuali all'interno dell'Ateneo di Trieste.

Le ipotesi di molestie morali (includendo in esse tutte le situazioni di conflittualità interpersonali che degenerano e includono il contesto di lavoro) sono invece presenti, come in ogni contesto lavorativo.

Per il contesto di studio, invece, le segnalazioni di criticità sulla didattica, esulando dal mandato della sottoscritta, non sono state, ovviamente, oggetto di indagine e ci si è limitati a rinviare al Garante per gli eventuali approfondimenti del caso.

Il clima organizzativo in tutte le organizzazioni di lavoro è sempre facilmente vulnerabile.

Per tale ragione la componente risorse umane deve essere riconosciuta come elemento fondamentale e principale. Da parte della Direzione dell'Ateneo non si può non riconoscere un'attenzione alla crescita professionale, alla valorizzazione e alla fidelizzazione del personale.

Pure una normativa sempre più penalizzante nei confronti del personale delle amministrazioni pubbliche in genere accompagnata da una carenza di risorse che consentano veloci sviluppi di carriera finiscono con il comportare un sentimento diffuso di scontento. E' questo il male odierno di quasi tutte le pubbliche amministrazioni.

Il ruolo della Consigliera di Fiducia in tal senso non può che essere assai limitato, limitandosi a illustrare come lo status giuridico ed economico dei dipendenti sia determinato, per la quasi totalità, da disposizioni a valenza nazionale.

Ruolo importante, invece, deve sempre più essere svolto dal Comitato Unico di Garanzia quale organismo paritetico che possa promuovere interventi formativi e informativi su tematiche quali il benessere organizzativo, la normativa regolante lo status giuridico ed economico del personale, e i Codici di Comportamento.

In particolare, nelle more di adozione di un regolamento volto a disciplinare la Mobilità Interna, si suggeriscono incontri informativi sugli istituti contrattuali spesso sconosciuti. La errata conoscenza di tali istituti spesso ingenera degli equivoci spiacevoli che finiscono con l'incidere direttamente sullo stato di benessere organizzativo. Importante il percorso formativo, avviato ormai da tempo all'interno dell'Ateneo, volto in particolare a potenziare la qualificazione dei funzionari (ai quali spetta anche il compito, di estrema importanza sotto il profilo della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di "preposti", ai sensi del d.lgs. 81/2008).

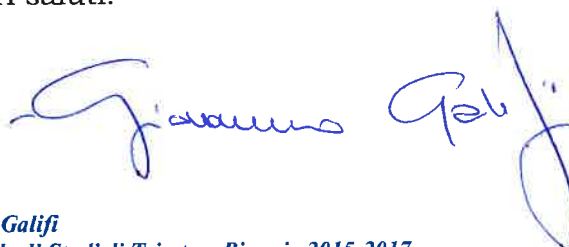
Si suggerisce una collaborazione sempre più stretta tra tutte le figure che fanno parte della cosiddetta rete del benessere: amministrazione generali in primis (alla quale spetterà mantenere le fila), Garante d'Ateneo, CUG, Consigliera di Fiducia, Psicologa Ardiss, RSPP, RLS, Medico Competente, al fine di individuare un piano di azioni comuni volte al continuo miglioramento del contesto di lavoro e di studio all'interno della Comunità dell'Università di Trieste. Particolarmente utile potrà essere la partecipazione, su invito, come prescritto dal Codice di Ateneo, della Consigliera di Fiducia alle riunioni del CUG. Concordando preventivamente le riunioni del CUG con la presenza mensile della Consigliera, il raccordo potrà risultare agevole e si andrà a rafforzare l'efficacia dei soggetti di garanzia (pur mantenendo ovviamente la specificità e l'autonomia degli stessi).

Si ritiene utile concludere questa relazione evidenziando i numerosissimi feed back positivi ricevuti a fronte degli interventi agiti. Numerose le attestazioni di fiducia e di stima pervenute direttamente e indirettamente in conseguenza di soluzioni raggiunte (quando possibile) o comunque di consulenze fornite.

Si conclude questa relazione rivolgendo un sentito ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito e collaborato per rendere efficace e proficuo l'operato della sottoscritta, quale Consigliera di Fiducia, all'interno dell'Ateneo, e nel rimanere a disposizione per ogni eventuale chiarimento, formulo i miei migliori saluti.

In fede.

Trieste, li 05.10.2017



Dott.ssa Giovanna Galifi