

Relazione attività svolta dalla Consigliera di Fiducia nel periodo marzo 2018- febbraio 2019

Con riferimento al “Codice per la tutela della dignità delle lavoratrici, dei lavoratori, delle studentesse e degli studenti dell’Università degli studi di Pavia rispetto a fatti di molestie sessuali e di mobbing.” articolo 2, comma 1, la Consigliera di Fiducia, nominata dal Magnifico Rettore, è una esperta chiamata a prevenire, gestire e risolvere efficacemente i casi di molestie, mobbing e discriminazioni che si verificano presso l’Università, suggerendo azioni opportune per assicurare un ambiente di lavoro e di studio rispettoso della dignità delle persone.

La Consigliera, terza rispetto all’Università, ma con la possibilità di agire entro la stessa, opera in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia dell’Università - CUG - ed è a disposizione di chi, tra personale docente, personale tecnico amministrativo o studenti, abbia bisogno di assistenza nella risoluzione di dinamiche lavorative che determinano l’insorgere di situazioni di disagio.

La sede istituzionale è presso l’ufficio del Comitato Unico Garanzia, ma, nei casi in cui sia necessario garantire maggiore riservatezza, la Consigliera concorda con la persona il luogo e le modalità più opportune per effettuare il colloquio.

Per poter essere facilmente contattata, è stato reso noto un indirizzo mail e il numero di telefono della Consigliera.

Attività realizzate

- *Attività di assistenza: la Consigliera fornisce consulenza a chiunque operi all’interno dell’Università, in particolare nei casi in cui una persona si senta vittima di discriminazioni, prevaricazioni, persecuzioni e vessazioni. Se richiesto, assiste studenti e personale nelle procedure informali e formali.*

I contatti che ho ricevuto sono stati prevalente via mail, solo due sono stati telefonici. In tutti i casi la mia risposta è stata veloce e ho concordato un incontro di persona entro una settimana.

Nel periodo considerato ho ricevuto 16 nuovi contatti (14 donne e 2 uomini). La tipologia delle questioni affrontate è piuttosto eterogenea e le richieste provengono da soggetti appartenenti all'intera comunità accademica: studenti, personale tecnico amministrativo e docenti/ricercatori.

- In 2 casi si è trattato di studenti che hanno subito riportato necessità di supporto legato a problematiche psicologiche personali; non essendo ambito di intervento della Consigliera, è stata fornita l'indicazione del servizio a cui rivolgersi.
- In 14 casi dopo il primo contatto hanno fatto seguito incontri personali presso lo studio professionale dove svolgo la mia attività o presso strutture universitarie.

È quindi stata fornita assistenza a:

- 2 studenti di corso di laurea o dottorato;
- 1 docente;
- 11 tecnici/amministrativi.

Le problematiche erano inerenti a:

- 4 casi di disagio relazionale e situazioni conflittuali;
- 9 casi di presunti mobbing e stress lavoro correlato;
- 1 *altro*.

La problematica riportata dagli studenti riguarda difficoltà con docenti che, come da loro raccontato, hanno portato a complicazioni nell'affrontare il corso di studi.

I docenti e il personale tecnico amministrativo hanno riportato prevalentemente difficoltà relazionali e comunicative con i colleghi e/o con i superiori. In alcune situazioni l'inadeguato scambio di informazioni ha determinato notevoli difficoltà lavorative. Alcuni di essi hanno raccontato episodi che hanno causato un forte malessere, ho ritenuto quindi di sostenere e fornire assistenza nella scelta di cambiamento della sede lavorativa. In altri casi il malessere è dovuto ad aspettative di crescita professionale deluse. In diverse circostanze, situazioni lavorative fonte di stress hanno innescato o acuito sintomatologie clinicamente rilevabili.

In 13 casi è stata seguita una procedura informale, in un caso è stata necessaria una procedura formale che è stata messa in atto sia internamente che esternamente all'università.

Dei 14 casi, per 8 si sono svolti esclusivamente colloqui personali: le persone sono state accolte e ascoltati i loro racconti. Sono stati analizzati i fattori intercorsi nel generare disagio e, informato il soggetto sulle modalità più idonee per affrontare la situazione e sugli strumenti a propria disposizione, si è cercato di trovare una possibile soluzione, con l'obiettivo finale del benessere lavorativo e personale. Nella maggior parte dei casi sono stati svolti 2 o più colloqui e c'è infine stato un contatto di follow up a distanza di qualche settimana/mese.

In 4 casi, a seguito dei colloqui individuali -e sempre con autorizzazione della persona- sono stati necessari incontri con l'Area Risorse Umane e Finanziarie al fine di comprendere in modo approfondito la situazione e individuare le possibili soluzioni, prevalentemente in forma di trasferimento.

In 2 casi, a seguito dei colloqui individuali -e sempre con autorizzazione della persona- sono stati necessari incontri con altri colleghi e/o superiori al fine di inquadrare la situazione e trovare adeguate soluzioni al problema.

- *Attività di informazione: la Consigliera si impegna per acquisire visibilità e riconoscibilità*

Come gli scorsi anni, si è ritenuto importante ricordare a tutto il personale docente e tecnico amministrativo e agli studenti dell'Università di Pavia la possibilità di rivolgersi alla Consigliera: è quindi stata inviata una mail da parte del Direttore Generale nel cui contenuto erano indicate le situazioni in cui la Consigliera ha facoltà di intervento e i riferimenti per un primo contatto.

- *Attività di formazione e progettazione: la Consigliera mette a disposizione la propria competenza a fini di formazione, propone e partecipa a progetti di azione positiva che possano contribuire al benessere lavorativo*

Ho partecipato alle riunioni del CUG e alla giornata di formazione per i nuovi assunti in qualità di docente.

Ho preso parte al gruppo di lavoro finalizzato alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato, coordinato dal dott. Davide Barbieri, RSPP di Ateneo. Sulla base dei dati emersi, il gruppo di lavoro si è concentrato sui possibili interventi mirati alla risoluzione degli aspetti che maggiormente sono stati evidenziati come fonte di stress.

Si è quindi ritenuto opportuno focalizzarsi sulle problematiche legate alla comunicazione, sia orizzontale tra colleghi, sia verticale da superiori. È quindi stata ipotizzata una specifica formazione d'aula sulla comunicazione, composta sia da una parte frontale, che da una parte più esperienziale. Insieme alla dottoressa Giorgi e al dottor Taino, abbiamo messo a punto un programma formativo (ore, moduli e tematiche da trattare) che è stato poi condiviso e discusso con tavolo di lavoro.

Attività di progettazione anno 2019-2020

- *Attività di ascolto e intervento nei casi che si presentano*

Il mio primario obiettivo come Consigliera di Fiducia sarà proseguire il lavoro di assistenza delle persone che si rivolgono a me, sia tramite procedure informali che suggerendo procedure formali nei casi che lo richiedono.

Nella procedura informale:

- accoglierò la persona e ascolterò la problematica che riporta;
- prenderò in carico il caso e informerò il soggetto sulle modalità più idonee per affrontare la situazione che genera disagio, sugli strumenti e sulle tecniche a propria disposizione, è importante sostenere la persona nella ricerca di risposte nuove e che in autonomia ha difficoltà ad attivare;
- valuterò, insieme alla persona, l'opportunità dell'intervento di altri esperti (avvocato, medico competente, ecc.);
- valuteremo la possibilità di mettere in atto una mediazione con il/la collega con cui si è in una situazione conflittuale;
- se la persona che si sente vittima di comportamenti discriminatori, vessatori o molesti mi autorizza, potrò contattare colleghi e altre persone eventualmente informate sui fatti;
- esamineremo il contesto organizzativo e ambientale al fine di comprendere se un trasferimento possa essere la soluzione idonea a tutelare la persona;
- vigilerò sull'effettiva cessazione della situazione che genererà malessere.

È importante ricordare che anche il semplice sostegno dato dai rapporti umani e sociali allievi lo stress. La presenza della Consigliera, l'ascolto e le domande a cui la persona si trova a dover rispondere (obbligandola quindi a modificare la propria prospettiva) risultano importanti nel migliorare lo stato di salute e lo stato psicofisiologico.

In questi primi anni di lavoro ho potuto constatare che, qualora la persona lo abbia richiesto, il lavoro in sinergia con l'amministrazione abbia dato risultati molto positivi, credo quindi che questa collaborazione vada fortemente incentivata e, nei casi che lo richiedano, proposta al personale tecnico/amministrativo e docente.

– *Attività di prevenzione del disagio lavorativo*

Partendo dai risultati che sono emersi dalla valutazione sullo stress lavoro correlato, insieme al gruppo di lavoro, stiamo programmando una formazione specifica sul tema della comunicazione. Abbiamo infatti appurato quanto spesso situazione origine di stress e malessere siano causate da una scarsa capacità comunicativa, sia tra colleghi, che tra responsabili e personale. Con l'obiettivo quindi di rendere maggiormente consapevoli delle proprie modalità comunicative, verrà proposto un percorso sia teorico che pratico. Inoltre ritengo opportuno proseguire sulla strada già iniziata di contatti diretti con le figure universitarie che maggiormente mi possono indicare situazioni potenzialmente pericolose: le rappresentanze sindacali, l'area Risorse Umane e Finanziarie, i responsabili, o dirigenti e i direttori di dipartimento.