

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE

RELAZIONE DELLA CONSIGLIERA DI FIDUCIA

ANNO 2024

(sintesi)

- 1) Il ruolo della Consigliera di Fiducia in UNIFI
- 2) Le modalità del servizio durante il primo anno di mandato (2024)
- 3) Consuntivo dell'attività svolta nel 2024
- 4) Considerazioni finali e scenari futuri

1) Il ruolo della Consigliera di Fiducia in UNIFI

La scrivente si è insediata nel ruolo di Consigliera di Fiducia in UNIFI nel marzo 2024. Questa figura è prevista nel **“Regolamento di Ateneo per la prevenzione ed il contrasto delle discriminazioni e delle molestie nei luoghi di lavoro e di studio”**, che ne prevede i compiti e ne regola l'attività. Il documento, nell'ambito dei principi e finalità cui si ispira, attesta l'impegno dell'Ateneo a tutelare il diritto di tutt* coloro che lavorano e studiano nell'Università a vivere in un ambiente sereno, nel quale i rapporti interpersonali, al di là della diversità dei ruoli, siano improntati alla **correttezza ed al reciproco rispetto della libertà, dell'eguaglianza e della dignità della persona**. I compiti e funzioni della Consigliera di Fiducia sono strettamente correlati a tali finalità. Questa figura costituisce uno degli strumenti operativi per la loro realizzazione concreta. La Consigliera supporta l'Ateneo nel perseguimento di tale impegno strategico, finalizzato al **benessere** di tutte le persone coinvolte a vario titolo nelle attività di UNIFI, in modo da garantire un ambiente di lavoro in cui donne ed uomini rispettino reciprocamente la libertà, l'eguaglianza e l'inviolabilità della persona umana, siano tutelati da qualsiasi atto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole e che discrimini anche in via indiretta in ragione di sesso, origine etnica, lingua, religione, convinzioni personali, età, disabilità, orientamento sessuale ed identità di genere e sia inibito ogni comportamento persecutorio, prevaricatorio o vessatorio nonché ritorsivo, tale da procurare disagio e malessere psicofisico nelle persone che studiano e lavorano in Università. Pertanto gli atti concreti riconducibili alla sfera di efficacia del Codice sono le **discriminazioni dirette ed indirette, le molestie, le molestie sessuali e le molestie morali, anche sotto il profilo del mobbing**. Il Regolamento tiene in debito conto delle norme di recepimento delle Direttive Comunitarie in materia di discriminazioni 2000/43/CE (parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica), e 2000/78/CE (parità di trattamento indipendentemente dalla religione,

dalle convinzioni personali, dagli handicap, dall'età e dall'orientamento sessuale per quanto concerne l'occupazione e le condizioni di lavoro), che sono state attuate rispettivamente con i D. Lgs. n. 215/2003 e n. 216/2003, nonché della Direttiva 2002/73/CE (discriminazioni in ragione del sesso) recepita con il D. Lgs. n. 145/2005. Nonché si fa implicito riferimento alla Direttiva “di rifusione” 2006/54/CE (attuazione del principio di pari opportunità e della parità di trattamento tra uomini e donne in materia di occupazione ed impiego in ragione del sesso), recepita mediante il D. Lgs. n. 5 del 2010, nonché alla legge n. 162/2021, che ha apportato modificazioni al Decreto Legislativo n. 198/06 (Codice delle Pari Opportunità).

Il Regolamento tiene conto infine del D. Lgs. n. 81/08, (modificato dal D. Lgs. n. 106/2009) anch'esso di matrice comunitaria, che stabilisce importanti disposizioni di carattere preventivo e prescrizionale, finalizzate alla tutela del benessere lavorativo, con particolare riguardo alla differenza di genere in relazione alla valutazione dei rischi ed allo stress lavoro-correlato. Si segnala l'opportunità di promuovere periodiche azioni di informazione e sensibilizzazione di chi studia e lavora sui contenuti del **Regolamento**, creando occasioni di riflessione sui valori fatti propri dall'Ateneo ed opportunità di conoscenza della figura della Consigliera di Fiducia.

Le attività della Consigliera desumibili dal dettato del **Regolamento** sono in sintesi:

- 1) **ATTIVITA' DI INFORMAZIONE:** la Consigliera svolge una funzione di comunicazione dei contenuti del Regolamento e di promozione della visibilità e riconoscibilità alla figura di garanzia.
- 2) **ATTIVITA' DI FORMAZIONE:** la Consigliera mette a disposizione, ove ciò sia richiesto, la propria competenza ed esperienza a fini di formazione del personale, della dirigenza e della comunità studentesca sui temi trattati dal Regolamento;
- 3) **ATTIVITA' DI ASSISTENZA E CONSULENZA:** la Consigliera fornisce consulenza alle persone che lavorano e studiano in Ateneo, in particolare ove siano state vittime di comportamenti lesivi (discriminazioni, prevaricazioni, persecuzioni, vessazioni, molestie) e, se ciò le viene richiesto, le assiste nelle procedure informali e formali.
- 4) **ATTIVITA' DI RELAZIONE:** la Consigliera si relaziona con il personale, con la comunità studentesca, con la Rettrice ed i/le delegati/e, la dirigenza, con i rappresentanti sindacali, con il Comitato Unico di Garanzia;

Le modalità di esplicazione del servizio

Come sopra ricordato, il Regolamento affida alla figura della Consigliera il compito primario di **consulenza ed assistenza** nei confronti degli studenti e studentesse e del personale che lavora in Ateneo, ove richiedano il suo ausilio per informazioni e consulenze e/o ritengano di essere vittima di comportamenti lesivi della dignità nel lavoro e nello studio, ivi comprese discriminazioni, molestie, molestie sessuali e mobbing, inteso come molestia morale e psicologica con connotazioni intenzionalmente vessatorie. La Consigliera nel corso del suo mandato, per garantire una corretta e riservata consulenza, mette a disposizione una serie di canali di comunicazione: un account di posta elettronica (consiglieradifiducia@unifi.it) ed un'utenza portatile dedicata (**tel. 3392920362**). Ella **riceve in presenza, previo appuntamento, presso il Rettorato in Firenze, Piazza S. Marco n. 4**. Per soddisfare i necessari presupposti perché questa figura abbia un'adeguata funzionalità attraverso le informazioni su ruolo, visibilità, raggiungibilità della figura, la Consigliera ha una propria **pagina web** presso il sito internet dell'Università. Sotto il profilo operativo, ferma restando la possibilità di contatto informale con la Consigliera, finalizzato ad un primo approccio informativo e/o ad una consulenza, che deve essere libero e di semplice accessibilità da parte di tutti e tutte, è d'uopo riassumere le modalità di intervento "codificate" attivabili a richiesta dell'interessato/ta.

La **Procedura** detta **informale** dispone quanto segue:

- 1) La Consigliera, su richiesta della persona lesa, assume la trattazione del caso al fine di interrompere i comportamenti indesiderati.
- 2) la Consigliera di Fiducia non può adottare alcuna iniziativa senza preventivo, espresso consenso della persona che ha denunciato tali condotte.
- 3) la Consigliera di Fiducia può consigliare la persona lesa sulle modalità più idonee alla soluzione del caso, sentire a colloquio il presunto autore o la presunta autrice dei comportamenti molesti, acquisire eventuali testimonianze ed accedere ad eventuali atti amministrativi inerenti al caso in esame; nonché proporre incontri ai fini conciliativi tra la persona lesa e l'autore o l'autrice delle molestie;
- 4) Nei casi più gravi può consigliare il Responsabile della struttura competente circa lo spostamento di una delle persone interessate, fatte salve le esigenze della parte lesa; suggerisce le azioni opportune al fine di assicurare un ambiente di lavoro rispettoso della libertà e dignità del personale coinvolto nel caso.
- 5) La procedura informale deve terminare in termini ragionevolmente brevi (comunque entro 90 gg).

- 6) La segnalazione può essere ritirata dalla persona lesa in ogni momento della procedura informale.

La **procedura formale** prevede una formale denuncia scritta delle condotte ritenute lesive, da parte della persona che si ritiene vittima delle medesime, ove si ritenga insufficiente l'attivazione della procedura informale oppure ove, anche dopo tale intervento, le molestie permangano. La denuncia è indirizzata alla Rettrice ovvero al Direttore generale. Se lo desidera il/la denunciante può richiedere l'assistenza della Consigliera. La denuncia viene trasmessa agli uffici competenti per i procedimenti disciplinari, con l'adozione delle misure organizzative utili alla cessazione immediata del comportamento lesivo ed alla prevenzione di comportamenti ritorsivi.

In ogni caso, la Consigliera si rende disponibile, dopo il primo contatto scritto o telefonico, ad un incontro diretto il più possibile tempestivo con la persona che ha segnalato il comportamento ritenuto lesivo, per i chiarimenti e gli approfondimenti del caso. Si ritiene infatti che la puntuale disponibilità all'**ascolto** siano elementi fondamentali per l'efficacia della figura. E' utile esaminare l'evento denunciato insieme alla persona che richiede l'intervento, per precisare i contorni delle doglianze e concordare congiuntamente le azioni da intraprendere. In tale contesto l'evento viene meglio definito e vengono condivise le strategie da adottare. Nel corso dell'incontro diretto, la Consigliera aiuta la persona che si sente lesa ad individuare **proprie personali strategie di superamento delle criticità**, mobilitando e valorizzando le proprie risorse interiori. In alcune fattispecie meno gravi, un incontro diretto anche solo informativo può anche esaurire il compito della Consigliera. Più frequentemente la Consigliera affianca la persona che si è rivolta a lei, consigliandola nel comportamento da tenere e nelle azioni da intraprendere.

La presenza in ateneo della figura della Consigliera si inquadra nella **complessiva strategia di promozione e mantenimento del benessere fisico psicologico e sociale della comunità universitaria**. Per la prima volta, con provvedimento della Rettrice, è stata creata una vera e propria **cabina di regia** con il compito di coordinare le attività a ciò preposte, della quale fanno parte, insieme alla **Consigliera di Fiducia**, **La Delegata all'Inclusione e Diversità**, **il Delegato alle Relazioni Sindacali**, **la Direttrice del CRCR (Centro di Riferimento Regionale sulle Criticità Relazionali)**, **la Presidente del CUG**, **la Presidente del CeCoPs (Centro servizi di Consulenza Psicologica, psicoterapia e psicologia clinica di Unifi)**, **il Direttore Generale**, **il Dirigente Area Persone e Organizzazione**.

L'operatività di tale **task force, di supporto** a tutte le attività volte al benessere dell'intera comunità di Ateneo, è stata già messa alla prova

con ottimi risultati in occasione di criticità che hanno reso necessario un approccio multifocale ed un intervento multidisciplinare, che si è dimostrato molto efficace ed in alcuni casi risolutivo.

Il benessere degli studenti e l'attività della Consiglieria

Lo sportello della Consiglieria ha registrato fin da subito una buona affluenza e si è confrontato sia con utenti individuali che con rappresentanti delle organizzazioni studentesche. In molti casi il coinvolgimento di questa figura è avvenuto su suggerimento dello servizio di consulenza psicologica (CeCoPs), cui gli/le studenti si erano rivolti in prima battuta per rappresentare il loro disagio.

La Consiglieria sottolinea la lungimiranza dimostrata da UNIFI con l'istituzione di uno **sportello di ascolto gestito da psicologi/psicoterapeuti rivolto alla comunità studentesca**. Il servizio, di cui si apprezza molto la funzionalità, ha supportato positivamente gli studenti, agevolando indirettamente anche la Consiglieria nella trattazione dei casi. Il supporto psicologico, con l'ausilio della Consiglieria, ha agevolato i soggetti nel miglior inquadramento delle questioni, nella individuazione della natura del disagio e nell'intrapresa di percorsi di emersione dalle criticità.

Si ribadisce l'apprezzamento per le attività strategiche svolte da **Unifi-include** dall'Università di Firenze, che con questo servizio pone al centro il potenziamento delle politiche di inclusione, favorendo la crescita sostenibile e l'accessibilità della comunità universitaria. UNIFI Include si occupa di supportare le politiche di integrazione sociale di studentesse e studenti al fine di assicurare **equità, uguaglianza di genere e pari opportunità**, mettendo a disposizione risorse e servizi diversificati, ivi compresi gli interventi di sostegno sia sotto il profilo dei disturbi per l'apprendimento e per il disagio psicologico. Le interrelazioni fra l'attività della Consiglieria ed i servizi offerti nell'ambito di questo progetto sono state molteplici sotto il profilo operativo ed hanno evidenziato l'opportunità di rendere i percorsi di collaborazione ancora più agevoli e strutturati, anche eventualmente attraverso la **redazione di protocolli/linee guida**. Per esemplificare, si sono verificati casi in cui le attività previste al fine di agevolare l'inclusione di studenti con fragilità legate all'apprendimento e/o correlate a deficit dell'area cognitivo-comportamentale si sono intersecate con criticità relazionali, integranti in alcune ipotesi vere e proprie violazioni del Regolamento (ad esempio molestie o atti persecutori). Tali condotte hanno coinvolto sia i soggetti che erano incaricati di offrire loro supporto (ad esempio i tutors per l'inclusione), che i/le compagni/e di studi ed i/le docenti. Tali criticità, legate all'area dell'affettività e della sessualità, si ritiene non possano essere affrontate solo con interventi repressivi o punitivi, ma richiedano un approccio

integrato. Ferma restando la primaria salvaguardia delle vittime delle condotte lesive, infatti, sarà necessario farsi carico dei soggetti agenti, aiutarli a prendere consapevolezza della gravità degli atti compiuti e ad acquisire una nuova sensibilità per i temi del rispetto dell'altro/altra, dell'inviolabilità del corpo, del divieto di condotte indesiderate in ambito sessuale. Ed ove tali condotte siano correlate ad una fragilità personale, sarà opportuno prevedere un intervento di supporto di natura psicologica fin dal momento della presa in carico, e quindi nel momento in cui si effettua la valutazione dei bisogni formativi e dei sostegni necessari, agendo così in via preventiva. Tale approccio in prospettiva andrà inserito in una più generale progettualità finalizzata a creare una cultura dell'affettività, all'insegna del rispetto dell'altro/a e del superamento degli stereotipi.

Il benessere del personale e l'attività della Consigliera.

L'esperienza maturata dalla scrivente in precedenti incarichi ha messo in rilievo una interrelazione tra **disagio personale e clima ambientale**. In UNIFI è stata effettuata una indagine di clima a carattere sistematico rivolta agli studenti, ma non ancora nei confronti del personale. In questo primo anno di mandato pertanto la Consigliera si è avvalsa, per un migliore inquadramento dei casi individuali che sono stati portati alla sua attenzione, di una valutazione empirica, in attesa di poter valutare in futuro dati più completi, raccolti con metodi di indagine multidimensionali, così da inserire il **benessere, l'equità, la trasparenza, i fenomeni di discriminazione e di molestie** fra gli ambiti investigati. Nelle pregresse esperienze in altri Enti e sempre in relazione al personale, ai fini di risolvere un conflitto o affrontare un disagio, si sono dimostrate molto efficaci iniziative quali **seminari, momenti formativi o workshop, nonché circoli di ascolto organizzativo**, per affrontare i temi in un contesto allargato. In tali ambiti è stato utile anche il coinvolgimento di esperti/e in psicologia del lavoro al fine di apprendere o recuperare la preziosa dimensione del "lavoro di gruppo", di riconquistare motivazioni alla collaborazione fra colleghi*, al dialogo, al reciproco apprezzamento e rispetto, all'uso di un linguaggio inclusivo, non violento o aggressivo, alla gestione da parte del management dello stress e del conflitto. Sotto questo profilo sarebbe utile valutare, in prospettiva, l'inserimento di un servizio strutturato di ascolto/ sostegno psicologico dedicato alle /ai dipendenti, così come è previsto per la comunità studentesca.

Allo stato si suggerisce un **aumento delle occasioni di partecipazione del personale e di ascolto organizzativo**, collettivo o individuale, gestito dalla Consigliera, quale metodologia proficua per intercettare e diminuire il disagio. Infatti anche il contenuto degli interventi formativi (tutele contro discriminazioni, molestie e mobbing), secondo la

scrivente può essere occasione per agevolare una maggiore consapevolezza nei soggetti destinatari delle azioni informative/formative, rendendo più efficace l'attivazione di forme di autotutela.

3) Consuntivo dell'attività svolta nel 2024.

Trattazione dei casi.

La Consigliera si è insediata solo nel marzo 2024. Per la prima volta UNIFI si è dotata di questa figura, che necessita ancora di essere adeguatamente conosciuta, sia per quanto riguarda il personale che ivi a qualsiasi titolo presta attività lavorativa nell'ateneo, ivi compreso il corpo docente, che la amplissima platea degli studenti e delle studentesse, che superano le 50.000,00 unità. La Consigliera ha avuto occasione di presentare la sua figura in alcuni incontri pubblici dedicati a progetti gestiti da UNIFI e nell'ambito di iniziative delle quali l'università è partner o ispiratrice. Negli ultimi mesi, (anche grazie all'importantissima iniziativa del **questionario su “benessere e contrasto alle discriminazioni e molestie”** ed alla sua **restituzione pubblica** in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza di genere), specie da parte studentesca vi è stata una importante risposta, che denota un aumento della sensibilità per queste tematiche. Ciò si è manifestato attraverso la segnalazione di casi molto delicati a componenti della **task force**, che ha sperimentato positivamente la sinergia e lo scambio fra i diversi soggetti che la compongono ed un intervento multidisciplinare, che si è rivelato tempestivo ed efficace. Si ritiene pertanto che tali indagini meritino una periodica riproposizione, ed una conseguente visibilità sia dei dati raccolti che delle modalità di intervento adottate dalla Consigliera e dagli altri soggetti preposti alle iniziative di inclusione, al fine di rimuovere le criticità emerse.

Per quanto concerne i casi presi in carico nella presente consiliatura, che ha avuto un'estensione temporale inferiore all'anno, complessivamente **dall'inizio del mandato e per tutto il 2024 le segnalazioni di criticità e le richieste di consulenza o intervento sono state 18, di cui 6 da parte del personale e 12 per quanto riguarda la comunità studentesca.**

Trattandosi di un esordio assoluto di questa figura, i numeri di cui sopra sono per il momento solo indicativi e non è possibile attribuire loro valore statistico né sono confrontabili con dati pregressi. Pertanto sarà interessante stabilire una comparazione con quanto emergerà negli anni successivi della consiliatura, quando si sarà consolidata una più ampia conoscenza del servizio.

Ad oggi è già possibile formulare alcune considerazioni di carattere generale:

- 1) Il personale “adulto” ha individuato con facilità la figura, inquadrandone correttamente compiti e funzioni, raggiungendola

agevolmente attraverso i contatti e gli strumenti previsti per la sua reperibilità. Si ringrazia a questo proposito la Rettrice per l'efficace comunicazione attivata, anche attraverso i social.

- 2) le richieste del **personale dipendente** sono state **6**, presentate da **4 donne e 2 uomini**. In un caso si è rivolto alla consigliera per richiedere consulenza ed assistenza un gruppo (misto) di dipendenti appartenenti ad uno specifico settore lavorativo, rappresentando una criticità relazionale collettiva (omissis).
- 3) Per quanto concerne la **comunità studentesca**, l'approccio è stato più lento e graduale, inizialmente veicolato dalle associazioni studentesche e dai rappresentanti degli studenti a livello istituzionale, che hanno segnalato criticità raccolte direttamente dagli/dalle interessati/e frequentemente li hanno accompagnati negli incontri con la Consigliera. Nel secondo semestre, si segnala un deciso aumento delle richieste di ascolto e di intervento, sia individuali sia su segnalazione del CeCops e di soggetti variamente impegnati nel servizio Unifi-Include. Tale incremento ha coinciso con alcuni importanti eventi ed iniziative di Ateneo: a) la somministrazione e la restituzione del questionario per indagare l'ambito del benessere e del contrasto alle discriminazioni e molestie, alla cui compilazione gli/le studenti potevano accedere on line mediante credenziali; b) l'iniziativa dedicata alla violenza di genere al Polo delle Scienze Sociali con la partecipazione dell'attore e regista Edoardo Leo. Queste iniziative sono state occasione di informazione e sensibilizzazione sui punti di riferimento attivabili nei casi di criticità, in particolare le molestie sessuali e lo stalking, offrendo alle vittime delle condotte un valido supporto per le azioni da intraprendere.

Nel periodo preso in considerazione, vi sono state **12** segnalazioni/ richieste di intervento, di cui **9 di ragazze e 3 di ragazzi**.

Trattazione analitica dei casi affrontati (omissis)

4) Considerazioni finali e scenari futuri

4.1 Contributo alla diffusione del Regolamento e migliore conoscenza della figura della Consigliera, informazione e formazione sulle tematiche connesse al diritto antidiscriminatorio, alla conciliazione vita-lavoro, al benessere organizzativo, al linguaggio inclusivo.

Si potrebbe prevedere la realizzazione di una “guida al benessere in UNIFI” illustrata, agile, sintetica ed efficace, che contenga la presentazione della figura della Consigliera, informazioni sul Regolamento ed in materia di diritti (maternità e paternità, diritto

antidiscriminatorio, mobbing e molestie), cui seguano momenti di presentazione seminariale a fini di informazione e sensibilizzazione sia nei confronti della comunità studentesca, che dei dipendenti e degli uffici del personale.

4.2 Progettazione di interventi mirati agli ambiti che manifestino indicatori di disagio strutturale.

Si propone la realizzazione di iniziative seminariali-pilota gestite dalla Consigliera che uniscano l'aspetto formativo a metodologie di partecipazione immersiva ed interattiva (come il *role playing*), al fine di far emergere le criticità relazionali e sperimentare tecniche pratiche di gestione dei conflitti e di uso della comunicazione non violenta.

Si conclude la presente esposizione confidando di aver svolto il proprio compito con grande passione ed adeguata competenza e di aver fornito il proprio contributo al miglioramento del clima organizzativo e delle relazioni interpersonali in Ateneo.

Si ringraziano sentitamente la Rettrice ed il Senato Accademico per la fiducia accordata, la dirigenza, la Delegata all'Inclusione, alla Diversità ed al Benessere per la preziosa collaborazione, la Cabina di Regia tutta, di cui al decreto Rettoriale del 12.09.2024 per la condivisione e lo scambio di esperienze, progetti ed obiettivi, nonché il Comitato Unico di Garanzia per le utili interlocuzioni intercorse con la Consigliera nel corso dell'anno.

Firenze, 31 dicembre 2024

La Consigliera di Fiducia

Avv. Marina Capponi