

Sintesi della relazione del primo anno (maggio 2007 giugno 2008)

La prima fase del mio impegno come Consigliera di fiducia è stata quella di **farmi conoscere e stabilire relazioni** sia nei confronti dei vertici dell'Amministrazione che delle dipendenti e dei dipendenti. Per questo si sono svolti incontri con la Direzione Organizzazione, con il Servizio Prevenzione e Protezione e la presentazione a dirigenti e responsabili di risorse nel corso di un'apposita riunione in Palazzo Vecchio. Contemporaneamente, grazie al supporto del Comitato Pari Opportunità, la mia presenza e la mia identità sono state portate a conoscenza della vasta platea dei dipendenti e delle dipendenti, anche attraverso la foto scattata nella "stanzina della fiducia" posta in apertura del calendario 2008 realizzato dal Comitato stesso.

Ascoltare il disagio, accogliere e sostenere le persone in difficoltà, è stato fin dal primo momento il cuore della mia attività, un impegno che si è concretizzato nell'ascolto del malessere, nella capacità di riconoscerlo, nel sostegno alle persone nel darsi strategie di soluzione e nell'intervento presso l'Amministrazione quando il caso lo richiedeva.

Nel periodo da maggio 2007 alla fine di aprile 2008 si sono rivolte a me 20 persone: 18 donne, 2 uomini e un gruppo misto di uomini e donne provenienti da uno stesso contesto lavorativo. In alcuni casi si sono resi necessari più incontri e contatti telefonici o per e-mail per monitorare gli sviluppi della situazione.

La casistica che si è presentata è molto variegata, lo spaccato che ne emerge non è risultato particolarmente drammatico, pur tuttavia ha presentato zone di criticità, anche grave, ed evidenziato alcune aree su cui intervenire con progetti mirati.

La maggior parte delle persone ha scelto di affrontare in prima persona le criticità segnalate, anche grazie all'approfondimento delle strategie da mettere in atto definito nel corso del colloquio e supportato con contatti successivi, quando è risultato necessario.

In un caso è stata presentata una storia insostenibile per l'interessata, a conclusione della quale la persona aveva già scelto la mobilità verso un'altra Amministrazione, senza però rinunciare a denunciare gli aspetti di malcostume e di arroganza che l'avevano fatta soffrire molto.

Intervenire in situazioni particolarmente difficili è stato il passo successivo all'attività di consulenza. Gli interventi diretti sono stati due: uno tendente a chiarire se si poteva configurare una situazione di *mobbing*, l'altro per tutelare una lavoratrice fatta oggetto di pesanti molestie da parte di un collega.

Individuare le criticità ricorrenti e/o sintomo di malessere organizzativo per evidenziarle e proporre interventi: dai casi esaminati è emerso uno spaccato che ha consentito di avviare una riflessione più approfondita per migliorare il benessere organizzativo.

In particolare:

- ✓ La difficoltà a gestire i conflitti. L'insorgere di conflitti in contesti lavorativi è inevitabile, affrontarli e risolverli positivamente è una grande opportunità di crescita, per le persone come per le organizzazioni. Emerge invece la difficoltà a misurarsi con questa dimensione, sia da parte dei soggetti coinvolti che da parte dei gestori delle risorse.

- ✓ Il permanere di aree caratterizzate da una cultura poco aperta a riconoscere e valorizzare le differenze (di genere, ma anche di abilità, con particolare disagio per le persone portatrici di handicap) con conseguente sviluppo di dinamiche “mortificanti” la dignità delle persone che presentano caratteristiche e/o comportamenti che si discostano da quelli prevalenti.
- ✓ La comunicazione interna: diretta e tramite l’uso delle tecnologie informatiche, con specifica attenzione al linguaggio e ai canali che veicolano la comunicazione stessa.

Sintesi della relazione del secondo anno (luglio 2008 giugno 2009)

Dopo l’intenso primo anno di attività - dove si trattava di disegnare il profilo della figura della Consigliera di Fiducia e porre le basi per costruire la relazione fiduciaria stessa, sia nei confronti dell’Amministrazione che dei dipendenti e delle dipendenti – il secondo anno si è caratterizzato per una migliore precisazione del ruolo e delle caratteristiche dell’intervento, in modo da **consolidare la fiducia**.

L’attività del secondo anno è stata meno intensa di quella del primo: si sono presentati 8 casi, a fronte dei 20 dell’anno precedente. Questo per una pluralità di fattori:

- ✓ la nomina della Consigliera era stata il primo anno l’occasione per far emergere casi di disagio preesistente, che hanno trovato una prima occasione di manifestarsi;
- ✓ si è precisato il ruolo della Consigliera e si sono fatte più chiare le aspettative sulle caratteristiche dei suoi poteri;
- ✓ la campagna di comunicazione interna non ha visto iniziative di pubblicizzazione successive a quelle del primo anno, a cura sia della Direzione Organizzazione che del CPO.

Il dato che maggiormente ha qualificato l’attività dell’anno è stata l’uscita dalla casistica personale per acquisire elementi utili ad individuare criticità su cui intervenire, sia rispetto a specifiche realtà organizzative dove si manifesta il disagio, sia rispetto a problemi che, se non individuati e positivamente affrontati, rischiano di provocare malessere soggettivo e peggioramento della prestazione lavorativa. In pratica si è verificato un passaggio **dal disagio soggettivo alla individuazione di “zone” critiche**.

Le aree più problematiche su cui intervenire per migliorare il clima interno ed il benessere organizzativo sono quelle già individuate il primo anno:

- ✓ favorire una positiva gestione dei conflitti;
- ✓ sviluppare una cultura diffusa di valorizzazione delle differenze;
- ✓ migliorare la comunicazione interna.

L’attività dei due anni ha consentito di precisare meglio anche in quali settori dell’organizzazione si riscontrano maggiori casi di malessere.

A partire da questioni specifiche sono inoltre emersi due problemi che meriterebbero di essere oggetto di studio ed iniziativa per migliorare il benessere organizzativo: quelli dell’inserimento dei soggetti diversamente abili (specie se portatori di disagio psichico) e delle molestie, che possono nascere e manifestarsi in ambito lavorativo, per poi prendere campo anche, se non soprattutto, nella vita extralavorativa.