



# *Ministero degli Affari Esteri*

**D.G.R.O. – Istituto Diplomatico**

## **Mattinata di sensibilizzazione sul fenomeno del Mobbing**

**Sala Conferenze Internazionali**

**Palazzo della Farnesina**

**Roma**

**18 novembre 2009**

### **5. Mobbing: misure di monitoraggio e tutela adottate dal Ministero degli Affari Esteri Dott.ssa Roberta Savio**

Ministero degli Affari Esteri – D.G.R.O.

Presidente del Comitato paritetico sul fenomeno del Mobbing.

In qualità di Presidente del Comitato paritetico per il fenomeno del mobbing, desidero esprimere al Ministro D'Alessandro e all'Istituto Diplomatico un sentito ringraziamento – a nome del Comitato e mio personale – per aver accolto la nostra sollecitazione a potenziare la formazione sulla tematica del mobbing. Si rileva con soddisfazione che sono stati svolti idonei moduli formativi in tutti i corsi preposting ed in quelli destinati ai neoassunti. Inoltre un modulo sul mobbing e sul benessere nella pubblica amministrazione, anche alla luce delle recenti direttive emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica, è stato inserito nei moduli formativi destinati ai dirigenti e diplomatici di recente nomina.

Particolare apprezzamento merita l'organizzazione dell'odierna interessante occasione di approfondimento con l'intervento di qualificati relatori e la partecipazione non solo di coloro che attualmente seguono le diverse tipologie di corsi ma anche di coloro che, per le responsabilità loro affidate, si trovano quotidianamente confrontati con le problematiche di direzione e gestione delle risorse umane.

Qualche cenno sull'attività del Comitato.

Il Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing, istituito presso questa Amministrazione nel giugno del 2003, opera nella nuova composizione dal giugno 2007, in applicazione delle pertinenti disposizioni del CCNL Comparto Ministeri e del CCNL Area I dirigenza.

Nella prima fase si è proceduto ad attività organizzative dei lavori e ad approfondimenti sulla tematica, anche con la partecipazione della consulente psico-sociale di fiducia dell'Amministrazione, dott. Elisabetta De Costanzo. Importanti elementi, al riguardo, sono stati desunti dalle risultanze del questionario in precedenza proposto

dal Comitato per le Pari Opportunità, questionario che dedicava un'apposita sezione al fenomeno del mobbing.

Con la doverosa precisazione che non si trattava di un campione statistico, in ogni caso è emerso come i casi segnalati si siano verificati in massima parte all'estero ove gli intervistati lamentano un minor grado di tutela. Il 63% dei casi di mobbing dichiarato provengono da comportamenti posti in essere da superiori.

Si sono poi analizzate le cause principali che inibiscono le vittime del mobbing dal denunciare le situazioni di vessazione cui sono sottoposte: si è rilevato che esse sono riconducibili alla scarsa fiducia nell'effettività della sanzione a carico dei responsabili nonché a un sentimento di timore.

I compiti che la normativa specifica attribuisce ai Comitati sul fenomeno del mobbing determinano un campo di azione limitato, sia per l'assoluta carenza di fondi che per un non adeguato potere di indagine che consenta il coinvolgimento, in contraddittorio, anche di altri soggetti oltre a colui che si è rivolto allo Sportello.

Il Comitato si è pertanto prefisso di svolgere attività inerenti al monitoraggio del fenomeno in Italia e sugli uffici della rete estera, analizzando le cause del fenomeno e riferendo all'amministrazione laddove rilevi l'opportunità di approfondimenti ed eventuale adozione di idonee misure organizzative ed eventualmente disciplinari.

Per tali finalità, si è ritenuto prioritario dotare il Comitato di una adeguata struttura organizzativa e di idonei strumenti operativi. Si è provveduto, in primo luogo, alla costituzione di uno Sportello di ascolto, effettivamente operante, composto da unità appartenenti alle diverse componenti del personale di questa Amministrazione individuate - su base ovviamente volontaria - tra coloro che presentassero idonee qualità anche personali, sensibilità ed interesse alla tematica.

Gli addetti allo Sportello sono stati opportunamente informati dall'esperta dott.ssa De Costanzo sulle corrette modalità di rapporto con i richiedenti, sulla procedura da seguire e sulla documentazione predisposta, consistente in un "diario", da consegnare a coloro che si rivolgeranno allo sportello e da far compilare per un congruo periodo di tempo.

Parallelamente alla fase formativa degli addetti, il Comitato ha curato la definizione degli aspetti logistici, di quelli informatici (computer dedicato, indirizzo di posta elettronica, passwords per gli addetti) e, soprattutto, delle modalità operative.

E' emersa, infatti, l'esigenza di poter disporre di più dettagliate conoscenze e informazioni in materia di tutela della riservatezza dei dati personali, disciplinata dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Si è pertanto ritenuto opportuno avvalersi della competenza di un esperto in materia: a tal fine è stata organizzata una giornata di studio dedicata all'inquadramento e l'approfondimento dei temi legati alla tutela della riservatezza, a cura di un dirigente dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali.

Sulla scorta delle indicazioni dell'esperto, il Comitato ha ravvisato l'esigenza, per il migliore esercizio delle proprie attribuzioni, di disciplinare le procedure dello Sportello per regolamentarne il funzionamento, prevedere il corretto trattamento dei dati personali ed assicurare l'efficacia delle relazioni tra lo Sportello, il Consigliere e il Comitato.

Il Comitato ha pertanto elaborato il "Regolamento concernente il funzionamento dello Sportello di ascolto per il mobbing istituito presso il Mae" che è stato adottato con decreto ministeriale del 29.2.2008 e pubblicato sull'apposito sito in Intranet.

Tale regolamento costituisce un imprescindibile strumento di garanzia sia per gli addetti, che devono poter operare nella massima tranquillità circa il pieno rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza dei dati personali, che degli utenti.

Il Comitato, nella sua attività, ha approfondito i principali casi sui quali lo Sportello di Ascolto ha riferito, avendo svolto una costante azione di monitoraggio, ed ha deciso di procedere alla segnalazione di talune fattispecie che necessitavano di ulteriori approfondimenti da parte della competente Direzione Generale per le Risorse Umane e l'organizzazione affinché, con gli strumenti di cui detta struttura dispone, potesse monitorare comportamenti, adottare misure organizzative, valutare aspetti sotto il profilo disciplinare o orientare la formazione specifica verso figure professionali anche estranee ai ruoli.

A seguito della segnalazione del Comitato e sulla scorta di approfondimenti disposti dal funzionario istruttore all'uopo incaricato, sono state, a seconda dei casi, adottate le necessarie misure volte ad acquisire chiarimenti ed assicurazioni da parte dell'autore delle azioni segnalate ovvero di sensibilizzazione del Capo Missione/Direttore Generale per opportune verifiche sui comportamenti posti in essere anche presso gli uffici dipendenti.

Sulla base dell'esperienza dello Sportello di Ascolto, il Comitato ha ritenuto poi opportuno ridurre i tempi di osservazione (dapprima fissati in almeno sei mesi) dei fenomeni segnalati, in quanto la notevole mobilità del personale del Mae rischia, in taluni casi, di rendere intempestivo e vano l'intervento del Comitato, ove sia necessario che l'Amministrazione, investita dal Comitato stesso, intervenga con misure organizzative e/o disciplinari.

L'esperienza ormai biennale dell'attuale Comitato consente di soffermarci su alcuni aspetti che appaiono ricorrenti.

Come già evidenziato dalle risultanze del questionario, la quasi totalità delle segnalazioni proviene dagli uffici all'estero: è questo un dato assolutamente prevedibile, in quanto all'estero si opera in contesti più ristretti, maggiormente autonomi e distanti dall'amministrazione centrale e, in taluni casi, in contesti di elevato disagio. A queste circostanze oggettive, vanno aggiunte le maggiori difficoltà sul piano personale dovute all'inserimento in un ambiente di lavoro estraneo e alla complessa integrazione nelle realtà locali, fattori che possono portare ad una sensazione di solitudine ed isolamento, specialmente ove non sia presente il proprio contesto familiare.

La coesistenza di tali elementi è potenzialmente foriera di criticità, e non sono infrequenti situazioni di tensione. Si è potuto rilevare che le principali criticità comportamentali si manifestano a causa delle tensioni che si creano in seguito a perduranti situazioni di reggenza che finiscono con il creare rapporti problematici al momento dell'arrivo del successore nonché a causa di una non conforme attività di gestione delle risorse umane, imputabile anche a non specifica preparazione in materia di competenze manageriali e gestionali da parte di coloro cui sono affidate responsabilità di direzione.

La difficoltà con la quale il Comitato si trova a doversi confrontare è quella di poter discernere – sia pure dovendosi basare solo sulle affermazioni e sulla documentazione prodotta da che si è rivolto all'organismo – una situazione di vero e proprio mobbing da occasionali episodi di conflittualità, da "ordinarie" rivalità tra colleghi, o motivi di dissenso rispetto al superiore/capo dell'Ufficio, che possono determinarsi all'interno di un gruppo di persone che opera nella medesima struttura.

Quando l'osservazione del fenomeno porta al convincimento che potrebbe trattarsi effettivamente di mobbing, il Comitato non può intervenire direttamente, ma provvede, come già detto, a coinvolgere i responsabili delle strutture competenti.

I limiti all'azione operativa del Comitato nella fase, per così dire "repressiva" dei comportamenti, portano a puntare l'accento sull'aspetto della prevenzione del fenomeno, che è sicuramente la via principale da perseguire.

A questo riguardo, proprio per far fronte ad alcune situazioni che si sono manifestate con una certa frequenza presso determinate strutture di questa Amministrazione (Istituti di Cultura e Unità Tecniche Locali) il Comitato ha avviato un'attenta riflessione sul tema della formazione da erogare, in particolare sulle tematiche più significative riconducibili alla materia della gestione delle risorse umane: è stata, infatti, sottolineata l'opportunità di una capillare azione preventiva da parte dell'Istituto Diplomatico indirizzata soprattutto al personale in partenza per l'estero.

Il Comitato ha sottoposto perciò all'attenzione del Direttore Generale per le Risorse Umane e l'Organizzazione l'esigenza che tutti coloro che vanno, a vario titolo, a

ricoprire funzioni di direzione di strutture all'estero, in particolare Istituti di Cultura e UTL, siano destinatari di formazione specifica sulla corretta gestione delle risorse umane e sulla comunicazione, soprattutto su quella all'interno di una stessa unità organizzativa, al fine di prevenire episodi che, oltre ad arrecare disagio ai singoli dipendenti, certamente non creano un clima positivo e favorevole all'efficiente andamento degli Uffici.

Sempre in tema di prevenzione mediante informazione e di contrasto del fenomeno, è stata portata a compimento la redazione di un codice di condotta per la prevenzione e la lotta contro il mobbing, grazie al lavoro di un gruppo di studio appositamente attivato all'interno del Comitato che ha lavorato per diverse settimane nell'analisi di un'ampia documentazione delle analoghe iniziative adottate da altre amministrazioni pubbliche.

L'elaborazione del Codice, adottato con decreto ministeriale del 29 maggio 2009 ed opportunamente pubblicizzato, si colloca nell'ambito di un complessivo intento di sistematizzazione della materia compiuto dall'Amministrazione - su impulso e proposta di questo Comitato.

Per quanto concerne, più in particolare, l'impostazione del Codice, si fa presente che nel merito sono stati definiti - secondo un criterio che pur non essendo esaustivo rappresenta ciononostante un utile orientamento - gli ambiti, le caratteristiche, i comportamenti e le fenomenologie che connotano il mobbing; le sue modalità di estrinsecazione, con particolare riferimento alla durata e alla ripetitività dei comportamenti aggressivi e vessatori, puntualizzando altresì gli ambiti di criticità rispetto al legittimo potere di organizzazione degli uffici.

E' stato sottolineato il dovere di ciascun lavoratore di collaborare con l'Amministrazione per promuovere e mantenere un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite corrette relazioni interpersonali: comportamenti contrari a tale spirito costituiscono violazioni dei doveri d'ufficio e sono, come tali, sanzionabili disciplinarmente ai sensi delle vigenti disposizioni in materia.

Sono stati inoltre ribaditi gli aspetti procedurali e le competenze degli organi impegnati nel compito della prevenzione e della repressione del mobbing.

Per quanto riguarda l'aspetto soggettivo, si è ritenuto opportuno includere tra i destinatari del Codice stesso, oltre al personale dipendente, anche quanti entrino in rapporto di lavoro, a diverso titolo, con l'Amministrazione.

Il codice sottolinea fortemente l'esigenza di informazione e formazione in materia, al fine di diffondere la cultura della prevenzione e del contrasto al fenomeno del mobbing e di miglioramento della qualità e sicurezza dell'ambiente lavorativo, nonché dell'efficienza della prestazione lavorativa.

Del resto, la materia è oggetto di contenziosi sempre più frequenti dinanzi al Giudice ordinario e non mancano pronunce che, condannando l'Amministrazione al risarcimento dei danni, legittimano l'azione di rivalsa di quest'ultima nei confronti dell'autore del mobbing.

In conclusione, il Comitato, attraverso gli strumenti di cui si è dotato, continuerà la propria azione di monitoraggio nella rilevazione del fenomeno, di segnalazione dei casi critici e di proposta al fine di favorire una nuova cultura del lavoro ispirata – sulla base delle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica – al principio del benessere organizzativo.

Ringrazio ancora vivamente l'Istituto Diplomatico per l'organizzazione dell'odierna giornata di approfondimento, invito coloro che desiderino documentarsi a leggere le nostre pagine in Intranet e colgo l'occasione per rivolgere un pubblico e sentito ringraziamento ai componenti del Comitato, dello Sportello di ascolto e al consulente di fiducia per l'appassionata partecipazione, la sensibilità e l'equilibrio sempre dimostrati e profusi nella nostra attività.