



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA
CONSULTA DEL PERSONALE TECNICO – AMMINISTRATIVO (C.P.T.A.)

Verbale della seduta del 17 Marzo 2017

Oggi, venerdì 17 Marzo 2017, dalle ore 09:30 alle ore 13, in seduta ordinaria, presso la Mediateca di Palazzo G. Dossetti, Viale Allegri 9, Reggio Emilia,, si è riunita la Consulta del Personale Tecnico Amministrativo, convocata dal Presidente in seduta ordinaria, ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, del relativo Regolamento.

La seguente tabella riporta, a seguito dell'appello, lo stato delle presenze¹ e delle assenze² della seduta:

Rosa Altamura	<i>P</i>	Dario Mazzoli	<i>P</i>
Roberta Celi	<i>AG</i>	Giacomo Squicciarini	<i>P</i>
Gian Paolo Covili	<i>P</i>	Flavia Parise	<i>P</i>
Maria Rita Cramarossa	<i>P</i>	Ortenzia Pellegrino	<i>AG</i>
Luigi de Nittis	<i>AG</i>	Lucia Perna	<i>P</i>
Giuseppe Gatti	<i>P</i>	Ippazio Antonio Ruberto	<i>P</i>
Emanuele La Placa	<i>P</i>	Fiorenzo Squitieri	<i>A</i>
Alessandra Maccarini	<i>P</i>	Giuseppe Todaro	<i>P</i>
Angela Martino	<i>AG</i>	Massimo Vignone	<i>AG</i>
Antonio Martino	<i>P</i>	Elisabetta Vitolo	<i>P</i>
Antonio Mazzitelli	<i>P</i>		

¹ P = presenza.

² A = assenza non giustificata, AG = assenza giustificata.

Presiede la riunione il Presidente Giuseppe Gatti che, constatata la presenza del numero legale, essendo intervenuta la maggioranza dei componenti della Consulta ai sensi dell'art. 46, comma 1, dello Statuto di Ateneo, dichiara valida la seduta.

Svolge le funzioni di Segretario verbalizzante Maria Rita Cramarossa.

Si procede all'esame del seguente

ORDINE DEL GIORNO

- 1) Approvazione verbale seduta precedente.
- 2) **Surroga** componente Giuseppina Montanari con il collega Giacomo Squicciarini;
- 3) Intervento del responsabile del servizio *“Sportello di accoglienza e ascolto per le problematiche relative al benessere organizzativo, stress lavoro correlato e mobbing”*, **Dott. Federico Ricci**;
- 4) Audizione dei colleghi delle seguenti strutture decentrate ([Nota della Direzione Risorse Umane prot.7296/2016](#)): Dipartimento di Comunicazione ed Economia; Dipartimento di Educazione e Scienze Umane; Centro E-Learning di Ateneo;
- 5) **Comunicazioni:**
 - a) Intervento della collega *Ortenzia Pellegrino* in merito alla nota della Direzione Generale, prot. n. 18523 del 6 feb. '17, avente ad oggetto *“Spese per formazione e missioni – esenzione del limite a decorrere dall'anno 2017”*;
 - b) Intervento del Presidente riguardo le presenze/assenze fatte registrare dai membri della Consulta durante il 2016;
- 6) **Gruppi di lavoro:** confronto sullo stato dell'arte dei lavori dei tre gruppi della Consulta su *“Formazione”*, *“Agevolazioni”* e *“Conto Terzi”*;
- 7) **Varie ed eventuali**

1) Approvazione del verbale precedente

Si procede con l'approvazione del verbale relativo alla seduta del 10 febbraio 2017.

2) Surroga componente Giuseppina Montanari con il collega Giacomo Squicciarini

Il Presidente comunica che la collega Giuseppina Montanari è attualmente Assessore alla Sostenibilità Ambientale al Comune di Roma e per questo motivo è stata posta in aspettativa. Il ruolo ricoperto è incompatibile con il mantenere la carica in seno alla Consulta del Personale Tecnico Amministrativo, per cui il Presidente, rallegrandosi per il ruolo ricoperto attualmente dalla collega, dà il benvenuto e

presenta ai membri della Consulta il collega Giacomo Squicciarini che subentra al posto di Giuseppina Montanari.

Il Presidente prima di passare al punto 3 dell'OdG prende la parola per riferire alla Consulta che nella riunione del 5/05 vuole invitare il Presidente della Conferenza dei Direttori Prof. Sacchetti, nella riunione del 22/09 a Reggio Emilia vuole invitare il Pro-Rettore della sede di Reggio Prof. Ferretti mentre nella riunione del 27/10 vuole invitare il Magnifico Rettore Prof. Andrisano.

3) *Intervento del responsabile del servizio “Sportello di accoglienza e ascolto per le problematiche relative al benessere organizzativo, stress lavoro correlato e mobbing”, Prof. Federico Ricci*

Il presidente presenta il Prof. Federico Ricci, psicologo del lavoro e responsabile dello “*Sportello di accoglienza ed ascolto per le problematiche relative al benessere organizzativo, stress lavoro correlato e mobbing*” e lo invita a presentare la relazione relativa all'attività dello sportello di ascolto per l'anno 2016.

Il Prof. Ricci spiega che lo sportello di ascolto rientra nel progetto Benessere Organizzativo di Ateneo e ne sottolinea l'importanza, perché non solo tutela le persone da un punto di vista psicologico e fisico ma anche perché fornisce informazioni utili a livello organizzativo per le problematiche interne all'Ateneo. Si possono rivolgere allo sportello di ascolto i lavoratori dell'Ateneo, dove come lavoratori si intendono quelli definiti come tali dal Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro. Si contemplano come lavoratori quindi, oltre ai docenti ed al PTA anche i dottorandi, le persone con altre forme di contrattualizzazione, gli studenti delle 150 ore, i tirocinanti, ecc.

Il Prof. Ricci spiega che gli utenti che si rivolgono allo sportello di ascolto lo fanno per manifestare un problema psicologico in ambito lavorativo, che spesso si può ripercuotere non solo a livello fisico, ma anche nel rapporto con gli altri colleghi. Questo va quindi a scapito del Benessere Organizzativo. Viene chiaramente mantenuto l'anonimato se non c'è una diversa richiesta da parte dell'utente.

Alla domanda di un consigliere se il rispetto dell'anonimato comporta una mancanza di intervento, il Prof. Ricci risponde che non si interviene se non c'è una volontà dell'utente.

Il prof. Ricci spiega quindi la relazione sull'attività dello sportello soffermandosi sui vari punti e spiegando le casistiche riportate in forma rigorosamente anonima.

Innanzitutto illustra gli accessi al primo colloquio chiarendo che lo psicologo del lavoro è vero che si occupa della sfera lavorativa ma *in primis* delle persone. D'altra parte chi contatta lo sportello di ascolto deve aver chiaro che lo psicologo del lavoro non ha come compito quello di diventare lo psicologo dei lavoratori, quindi se una persona ha bisogno di seguire un percorso di psicoterapia si deve rivolgere all'esterno. Nel primo colloquio l'utente deve spiegare perché ha sentito il bisogno di rivolgersi allo

sportello, questo colloquio ed eventualmente quelli successivi possono servire per intervenire anche a livello organizzativo. Non sempre le persone ritornano nei colloqui successivi.

Il presidente chiede se c'è un periodo dell'anno con maggiore incidenza per la richiesta dei colloqui.

Il prof. Ricci spiega che ci sono molte richieste quando arriva la mail dal Servizio Prevenzione e Protezione che ricorda l'istituzione dello sportello. Il prof. Ricci manifesta l'intenzione di chiedere di inviare più spesso la mail.

Si apre una discussione in cui ci sono vari suggerimenti, fra cui quello di inviare la mail autonomamente da parte del Prof. Ricci in maniera ciclica e di dare maggiore visibilità allo sportello sul sito di Ateneo.

Viene anche fatto notare come lo sportello non abbia una sede vera e propria ma si appoggi per la sede di Modena al Servizio Prevenzione e Protezione mentre per la sede di Reggio Emilia al Rettorato ed al Padiglione De Santis, dove la Facoltà di Medicina e Chirurgia metterà a disposizione uno spazio. Alcune persone che si rivolgono allo sportello non vogliono andare in sedi UNIMORE per mantenere l'anonimato e quindi i colloqui vengono fatti anche all'esterno di UNIMORE.

Il prof. Ricci prosegue illustrando le varie casistiche che si sono riscontrate nel corso dei colloqui:

- Discriminazione nell'assegnazione dei compiti;
- Conflitti molto intensi con un/una collega;
- Ubriachezza molesta sul lavoro;
- Relazioni molto problematiche all'interno del gruppo di lavoro, tra tutti i colleghi;
- Mancata assegnazione di compiti lavorativi;
- Attribuzione di compiti difformi dalle proprie competenze;
- Discriminato e isolato dai colleghi;
- Vittima di aggressione verbale da parte di un collega;
- Deriso dai colleghi;
- Vittima di offese da parte di un/una collega;
- Problemi causati da comportamenti bizzarri di un/una collega;
- Vittima di molestie verbali;
- Sensazione di forte stallo nella situazione professionale;
- Problemi di insonnia, dovuti a forte nervosismo diffuso nelle relazioni tra colleghi;
- Stress dovuto al non sentirsi riconosciuto/a per il lavoro svolto;
- Escalation conflittuale capo-collaboratore con ricadute sul gruppo.

Alcune delle casistiche sopra elencate sono state riferite da più utenti.

Gli utenti che si rivolgono allo sportello per problematiche relative ai compiti assegnati spesso hanno provato a risolvere la propria situazione per altre vie e si rivolgono allo sportello per parlare del proprio disagio psicologico. A volte chiedono allo sportello di farsi carico delle proprie problematiche dando quindi la propria autorizzazione per rendere nota la situazione di disagio.

Una delle casistiche riportate riguarda il conflitto fra colleghi. Nei luoghi di lavoro il conflitto è fisiologico, il problema è quando il conflitto supera il limite fisiologico. Si può intervenire facilitando l'ascolto fra le persone oppure cercando di dare indicazioni sul come comportarsi, tenendo sempre presente che più alto è il benessere, più si lavora bene.

Dai colloqui dello sportello si sono constatati anche casi di bullismo orizzontale, meno casi di bullismo verticale, abuso di alcolici sul luogo di lavoro con molestie, molestie verbali e stress legato al mancato riconoscimento del lavoro svolto. Lo stress si manifesta anche con malessere fisico.

Le prassi seguite, in seguito alle evidenze emerse e con il consenso dell'utente:

- ascolto per capire e definire la situazione;
- colloqui di sostegno;
- colloqui psicoeducativi per vedere cosa la persona può mettere in atto per superare il proprio disagio;
- supporto negli interventi per il miglioramento delle relazioni nei gruppi di lavoro;
- facilitazione sociale tra i soggetti in conflitto. Si possono coinvolgere le parti in conflitto in un confronto con lo psicologo nel ruolo di facilitatore per cercare di far recuperare la situazione oppure si possono coinvolgere separatamente. E' necessaria però la richiesta da parte dell'utente;
- Alcuni utenti sono stati anche inviati ad uno specialista esterno.

Alla domanda di un consigliere se il conflitto è da superare ed accettare se non lede la capacità delle persone coinvolte, il prof. Ricci spiega che il conflitto è fisiologico ma non deve diventare un problema non solo per la persona ma anche dal punto di vista del lavoro. Il conflitto deve essere gestito, ad esempio da un leader, che, per essere autorevole, deve incarnare in sé l'istanza di controllo e cura (cura materna e controllo paterno), permettendo ai suoi collaboratori di raggiungere gli obiettivi prefissati lavorando in accordo.

Il prof. Ricci si rivolgerà alla Conferenza dei Direttori dei colloqui con i singoli Direttori di Dipartimento per cercare di capire cosa viene fatto a livello delle strutture per il benessere organizzativo dei suoi dipendenti.

Il prof. Ricci conclude il suo intervento rispondendo alle domande dei consiglieri sottolineando che:

- le persone lavorano al meglio quando sono coinvolte. Se una persona non si sente coinvolta ed è demotivata diventa un problema anche per l'ente;

- dall'incontro con i Direttori di Dipartimento non solo vuole capire quali sono le criticità che il Direttore di una struttura riscontra a livello di Benessere Organizzativo, ma anche far capire l'importanza ed il vantaggio che il benessere organizzativo comporta per il lavoro dei dipendenti e per la struttura che dirige;
- ci vuole coraggio per andare allo sportello di ascolto piuttosto che pensare di farcela da solo a volte passano anni e diventa più difficile risolvere la situazione che crea disagio.

4) *Audizione dei colleghi delle seguenti strutture decentrate*

Al fine di riportare alla Consulta suggerimenti e problematiche inerenti le loro strutture di afferenza, ai sensi della nota della Direzione Risorse Umane e Sanità prot.n. 4041/2016, intervengono alla seduta, in rappresentanza dei colleghi dei Dipartimenti interessati: Giovanna Di Marzo per il Dipartimento di Educazione e Scienze Umane, Vincenzo Lumiella del Dipartimento di Comunicazione ed Economia, Cinzia Tedeschi di EDUNOVA (Centro Interateneo per le Tecnologie a supporto dell'Innovazione nella Didattica, nella Comunicazione e nella Ricerca).

Prende la parola la collega Giovanna Di Marzo del Dipartimento di Educazione e Scienze Umane.

La collega spiega che il Dipartimento in cui lavora è una struttura complessa sia per la sua storia sia perché si deve confrontare con enti esterni come le scuole.

La chiusura dell'ufficio Master ha comportato che i master ed i corsi post laurea siano diventati attività istituzionale a carico dei Dipartimenti senza aumentarne il personale. All'interno del Dipartimento viene data molta importanza ai corsi post-laurea (TFA, Corsi di Perfezionamento e Master) che però, a causa della mancanza di personale, sono gestiti da personale interinale. Queste persone devono essere istruite ma capita che quando sono padroni del loro lavoro concludono il loro contratto e vengono sostituite da altro personale interinale che deve essere nuovamente formato. Inoltre bisogna tenere presente che il rapporto con le scuole non è facile perché chi frequenta i corsi TFA è di solito una persona adulta (di solito già docente di scuola secondaria) che necessita di un'attenzione particolare e quindi di personale dedicato con esperienza.

La collega sottolinea inoltre la mancanza di un tecnico dei servizi generali-informatici di Dipartimento, tanto è vero che i referenti informatici sono due docenti.

E' presente anche il problema delle aule che stanno risolvendo con l'affitto di un'area esterna.

Prende la parola il collega Vincenzo Lumiella del Dipartimento di Comunicazione ed Economia.

Il collega rimarca anche per il suo Dipartimento la mancanza di personale. Con il decentramento di intere procedure o di parte di procedure dal centro alle periferie (come è successo per l'Ufficio master) il problema è aumentato.

Inoltre, secondo il collega, ci dovrebbe essere un riequilibrio del personale tecnico, carente nel suo Dipartimento.

Viene sottolineato come la sede di Reggio non abbia più l'Ufficio Personale ed il Centro Linguistico malgrado il numero degli studenti sia cresciuto nel tempo.

Conclude la collega Cinzia Tedeschi di EDUNOVA (ex Centro e-Learning di Ateneo). La collega spiega che EDUNOVA è un centro interateneo con le Università di Modena e Reggio Emilia, Parma e Ferrara con sede amministrativa presso UNIMORE. Ciascuna delle sedi mette in comune le sue disponibilità per creare un coordinamento fra le sedi ed una collaborazione molto forte. Si occupa di e-learning, di modalità FAD e tecnologia *blended*, una modalità mista di didattica in presenza e didattica a distanza. L'utilizzo di queste modalità permette vari vantaggi fra cui una occupazione ridotta delle aule. Inoltre supporta la didattica on-line in tutti i suoi aspetti, offre servizi di assistenza e supporto alla didattica, servizi a supporto di attività di comunicazione, di video-comunicazione e multimedialità.

E' capofila di un progetto nazionale in cui sono coinvolti 18 atenei.

Si occupa di formazione a distanza con altri enti, ad esempio corsi di formazione sulla sicurezza i cui contenuti sono forniti da SPP, con le scuole di Reggio Emilia e Parma.

Il centro lavora anche per il conto terzi, i cui proventi vengono reinvestiti nella struttura per comperare le attrezzature.

I dipendenti del centro sono dipendenti UNIMORE e dipendenti della società MORE Service, assunti attraverso bandi MORE Service.

5) Comunicazioni:

a) Intervento della collega *Ortenzia Pellegrino* in merito alla nota della Direzione Generale, prot. n.18523 del 6 feb. '17, avente ad oggetto "*Spese per formazione e missioni – esenzione del limite a decorrere dall'anno 2017*".

A causa di imprevisti ed improrogabili impegni la collega Pellegrino non è potuta intervenire in assemblea, per cui l'argomento viene rimandato alla prossima seduta della Consulta.

b) Intervento del Presidente riguardo le presenze/assenze fatte registrare dai membri della Consulta durante il 2016.

L'argomento viene rimandato alla prossima seduta per mancanza di tempo.

6) Gruppi di lavoro: confronto sullo stato dell'arte dei lavori dei tre gruppi della Consulta su "*Formazione*", "*Agevolazioni*" e "*Conto Terzi*".

Il confronto previsto si rimanda alla prossima seduta per mancanza di tempo.

7) *Varie ed eventuali*

Il Presidente dà appuntamento per venerdì 5 maggio 2017, per la prossima seduta della CPTA che si terrà presso il Dipartimento di Scienze Chimiche e Geologiche DSCG, Via Campi 103, Modena. Si riportano in allegato l'elenco delle firme dei presenti ed i moduli giustificativi delle assenze. Non essendovi altro da deliberare, la seduta è tolta alle ore 13.00.

IL SEGRETARIO

F.to

(Maria Rita Cramarossa)

IL PRESIDENTE

F.to

(Giuseppe Gatti)