



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DELLA  
**TUSCIA**

# Cosa è cambiato? L'evoluzione del ruolo della CdF

Barbara G. Bello

[barbaragiov.bello@unitus.it](mailto:barbaragiov.bello@unitus.it)

# Contesto della ricerca esplorativa 2020

La figura del/la Consigliere/a di Fiducia (CdF) era diffusa ma:

- ❖ poco conosciuta;
- ❖ si discute sull'efficacia dei suoi interventi e degli ostacoli che incontra nell'attuarli;
- ❖ i/le CdF non erano in rete



# Caratteristiche della ricerca esplorativa

Vista la riservatezza che caratterizza il ruolo del/la CdF i dati sono stati raccolti in modo tale da preservare anonimato.  
Le risposte non sono riconducibili al/la partecipante, né a un ente, né a un'area geografica, genere, ecc.

Periodo di rilevazione: Primavera 2020 (durante il primo lockdown)

Questionario online, con alcune domande aperte

Questionario inviato a CdF presso 90 enti, che ha coinvolto 52 partecipanti

- Ricerca sito per sito delle persone a cui inviare il questionario
- La stessa persona può svolgere l'attività presso più di un ente
- Visto l'anonimato delle risposte, non posso stabilire se abbiano risposto anche CdF che hanno ricevuto il questionario da colleghi/e
- «Voce» dei/delle CdF

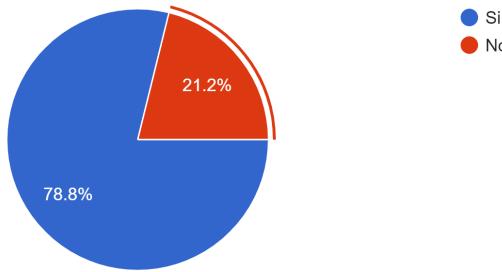
# Struttura del questionario

Informazioni generali	
Domande generali sul <u>ruolo</u> del/la Consigliere/a di Fiducia	Anche domande aperte
Domande sull' <u>attività</u> del/la Consigliere di Fiducia	
<u>Percezioni</u> del/la Consigliere/a di Fiducia	Anche domande aperte
Guardando al futuro	Anche domande aperte

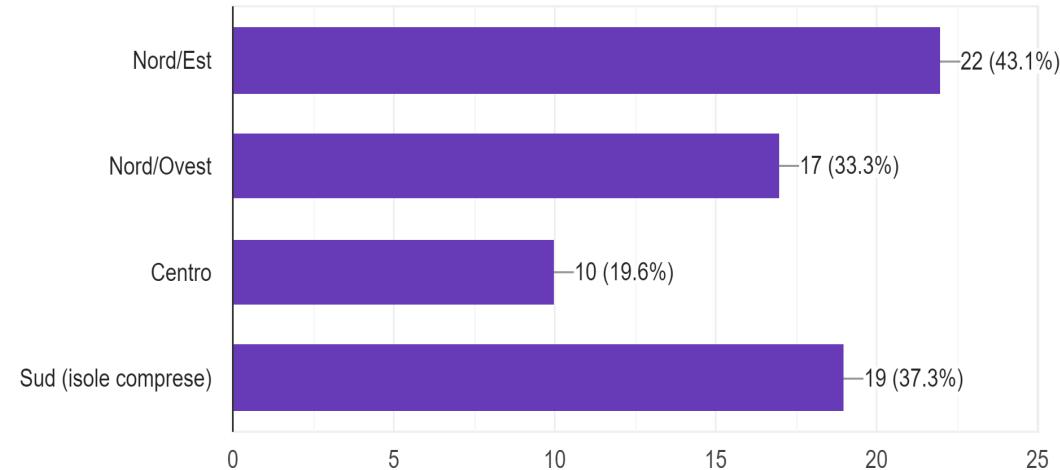
# INFORMAZIONI GENERALI



Ricopre attualmente il ruolo di Consigliere/a di Fiducia?  
52 responses

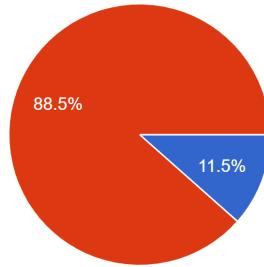


In quale area geografica svolge o ha svolto il Suo ruolo di Consigliere/a di Fiducia? (risposta multipla, in caso di più incarichi)  
51 responses



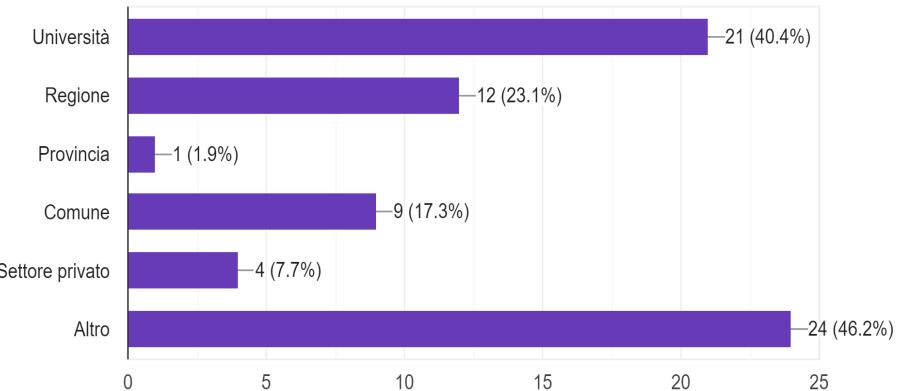
## Informazioni generali

Genere  
52 responses



- Uomo
- Donna
- Non mi identifico in nessuna di queste categorie

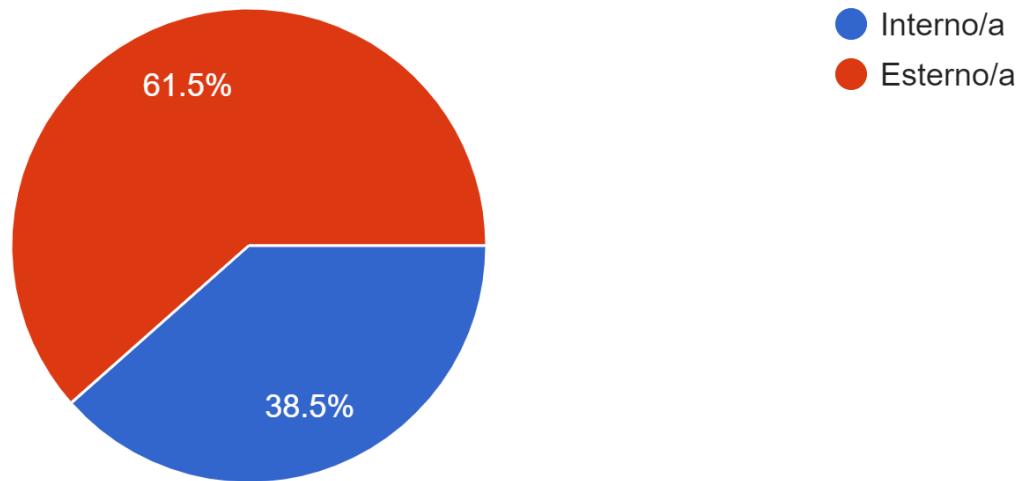
Settori in cui svolge o ha svolto il ruolo di Consigliere/a di Fiducia: (risposta multipla, in caso di più incarichi)  
52 responses



## Informazioni generali

Lei è o è stata un/a Consigliere/a esterno/a o interno/a all'ente in cui svolge il ruolo?

52 responses



Informazioni generali

# **DOMANDE GENERALI SUL RUOLO DEL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA**



# Domande generali sul ruolo del/la Consigliere/a di Fiducia

In base alla Sua esperienza, è preferibile un/a Consigliere/a di Fiducia interno/a o esterno/a all'ente? Può spiegare brevemente perché?

## Interna

- Conosce i soggetti e interagisce facilmente con loro
- Più facilmente conosciuta e contattabile
- Conosce il contesto, le dinamiche organizzative e relazionali, la capacità di consigliare e supportare le persone
- Conosce il tessuto sociale, culturale e morale dei/delle dipendenti
- Conosce la continuità storica che permette di capire meglio le scelte di oggi da parte della dirigenza

\*Solo se la persona designata è considerata da tutti come competente e riservata

## Esterna

- Prevenire imbarazzo
- Fa sentire più tutelato/a l'utente - Suscita maggiore fiducia nell'utenza
- Si interfaccia come pari grado con i/le dirigenti apicali dell'ente
- Terzietà e imparzialità e distacco da dinamiche interne all'ente
- Autonomia e indipendenza
- Non si confonde con altre figure interne (sindacalisti, consulenti del lavoro, RLS , RSPP, ecc.)

Alcune PA si avvalgono di dipendenti di altri enti, in convenzione, ma la posizione gerarchica, anche in questo modello, potrebbe continuare a esercitare una discreta influenza.

# Alternativ e

A) due Consiglieri/e, un uomo e una donna, uno interno e uno esterno, per completare e integrare le due professionalità:

Consigliere/a interno/a = ha il vantaggio di conoscere sia il personale sia l'organizzazione dell'ufficio, per cui può valutare meglio i fatti, le persone, l'organizzazione e le sedi degli uffici, le soluzioni finali;

B) Interno in una rete allargata con enti analoghi. Per coniugare terzietà e competenza sullo specifico contesto, sul quadro normativo - contrattuale del settore, sulle altre reti formal-informali presenti. E anche per coniugare economicità, condivisione e scambio di strumenti, formazione, esperienza. Il modello a rete dei/delle CdF consente un miglior radicamento della figura nelle organizzazioni pubbliche.

In base alla Sua esperienza, è preferibile che il/la Consigliere/a di Fiducia sia un organo individuale o collettivo? Può spiegare brevemente perché?

### Individuale

Maggiore rispetti della privacy  
Relazione diretta e alla pari con la persona in ascolto  
Motivi di riservatezza che, per la natura dell'attività, presuppone affidamento, confidenza e una sensibilità personale  
Tempestività

### Collettivo

Analisi più complete e con minor rischio di pregiudizio individuale  
Team di CdF alla pari, senza cioè un/a coordinatore/trice, che lavorano costantemente in equipe, dividendosi i casi e condividendo periodicamente i percorsi e i risultati.

Consente di evitare «la solitudine del/la CdF» e amplifica, incrociando prospettive multiple, le ipotesi di intervento; inoltre una riflessione collettiva sulla pratica ne favorisce sia il consolidamento che gli sviluppi

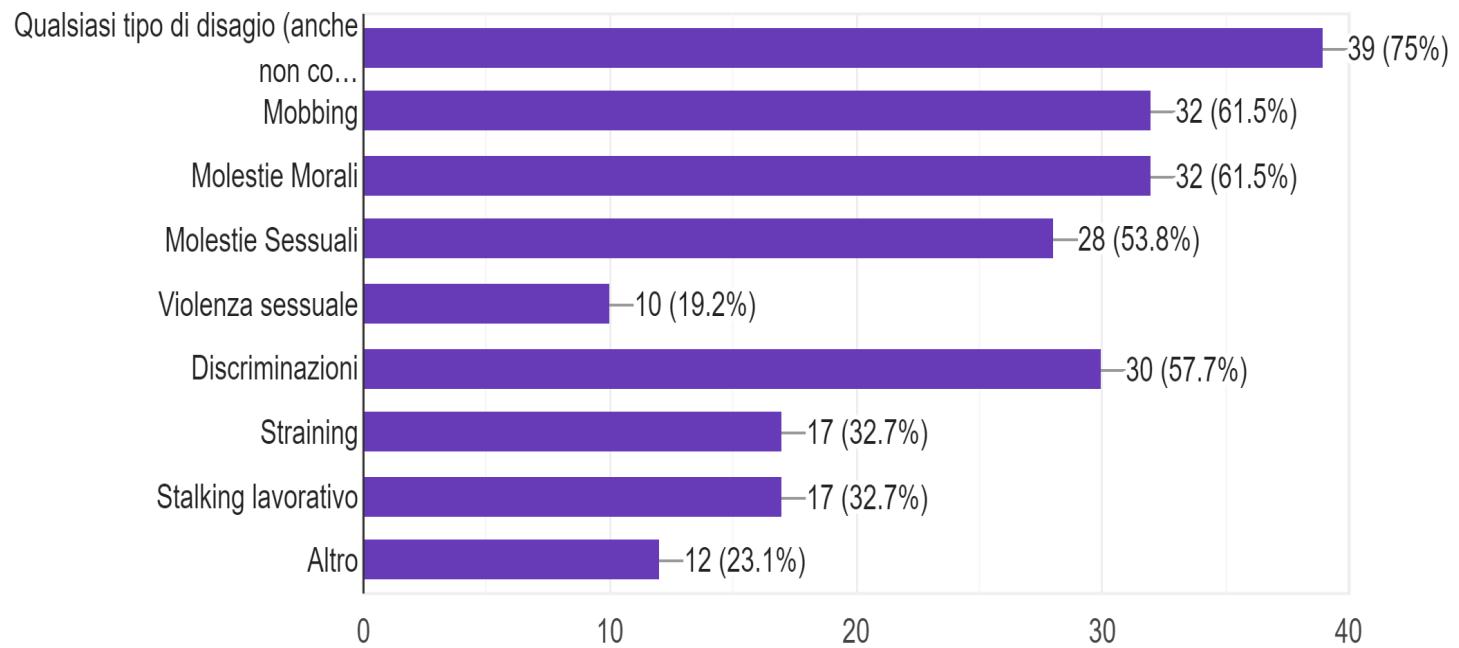
# Alternative

- Individuale per accogliere e trattare il caso specifico, mentre collettivo nell'attivazione delle misure preventive
- Figure distinte con diverse competenze che operano in sinergia tra loro: CdF con competenze giuridiche e in materia di mediazione/ tecniche di gestione del conflitto; uno sportello di ascolto con competenze psicologiche
- Interscambio tra CdF di diverse PA: la gestione condivisa dei casi è valida ed efficace
- Collegiale e misto, cioè composto da almeno un uomo e una donna con profili professionali differenti (ad es. psicologo/a e avvocato/a, oppure assistente sociale e giurista) in modo da colmare le proprie lacune e permettere così agli interlocutori/trici di trovarsi a loro agio

# Domande generali sul ruolo del/la Consigliere/a di Fiducia

Aree di competenza. Di quali fattispecie si occupa o si è occupata nel suo ruolo di Consigliere/a di Fiducia? (risposta multipla)

52 responses



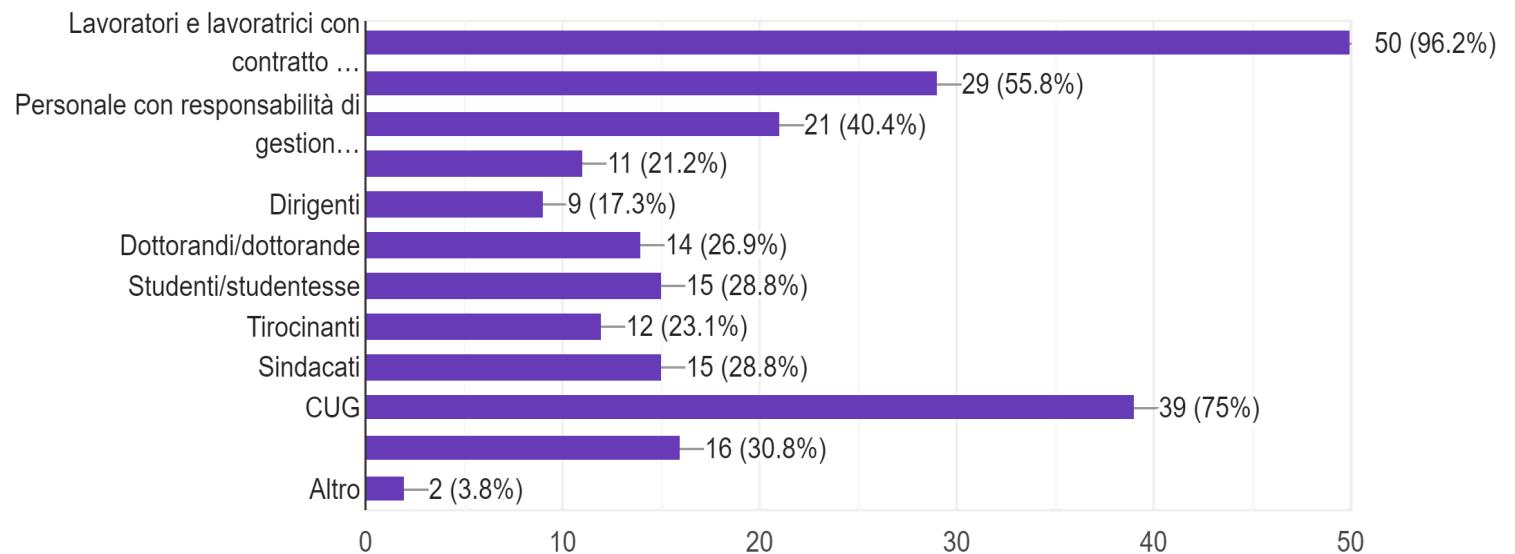
Domande  
sull'attività  
del/la  
Consigliere di  
Fiducia



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

In base alla Sua esperienza, tra i soggetti sotto indicati, da chi pensa che la figura del/la Consigliere/a di Fiducia sia accolta con maggior favore? (risposta multipla)

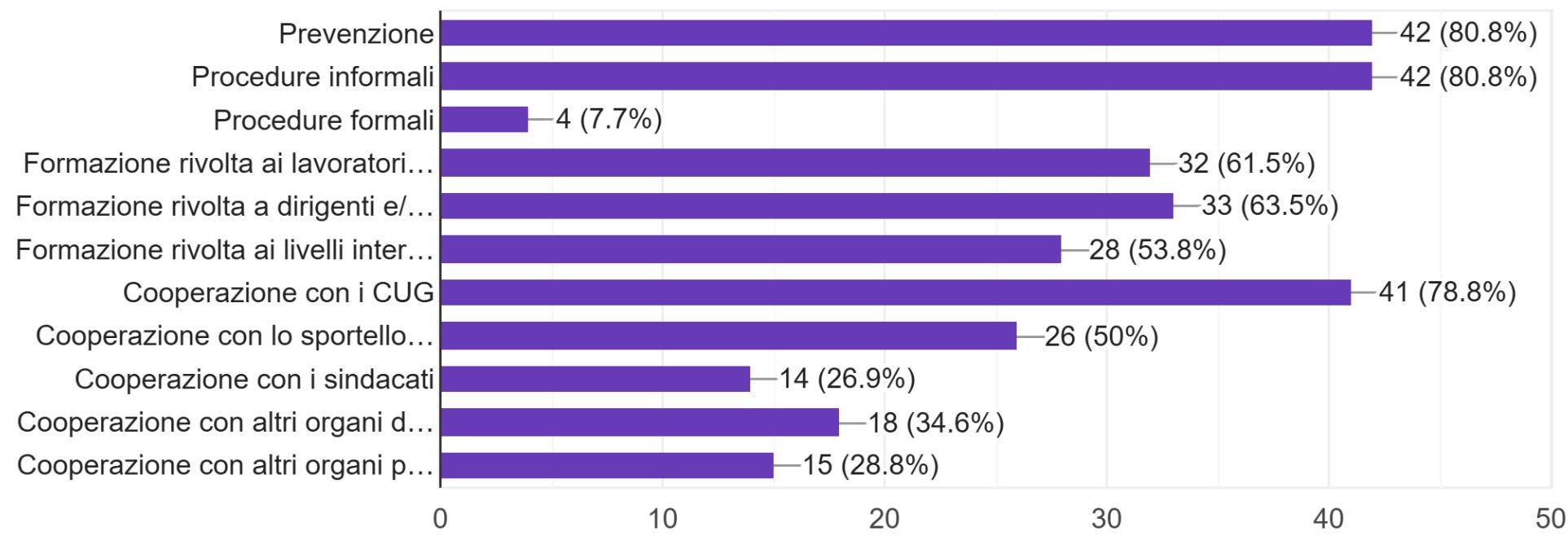
52 responses



## Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

I. Metodologia del/la Consigliere/a di Fiducia. Quali attività Le sono sembrate più efficaci per promuovere una cultura di tutela degli e delle utenti all'interno dell'ente? (risposta multipla)

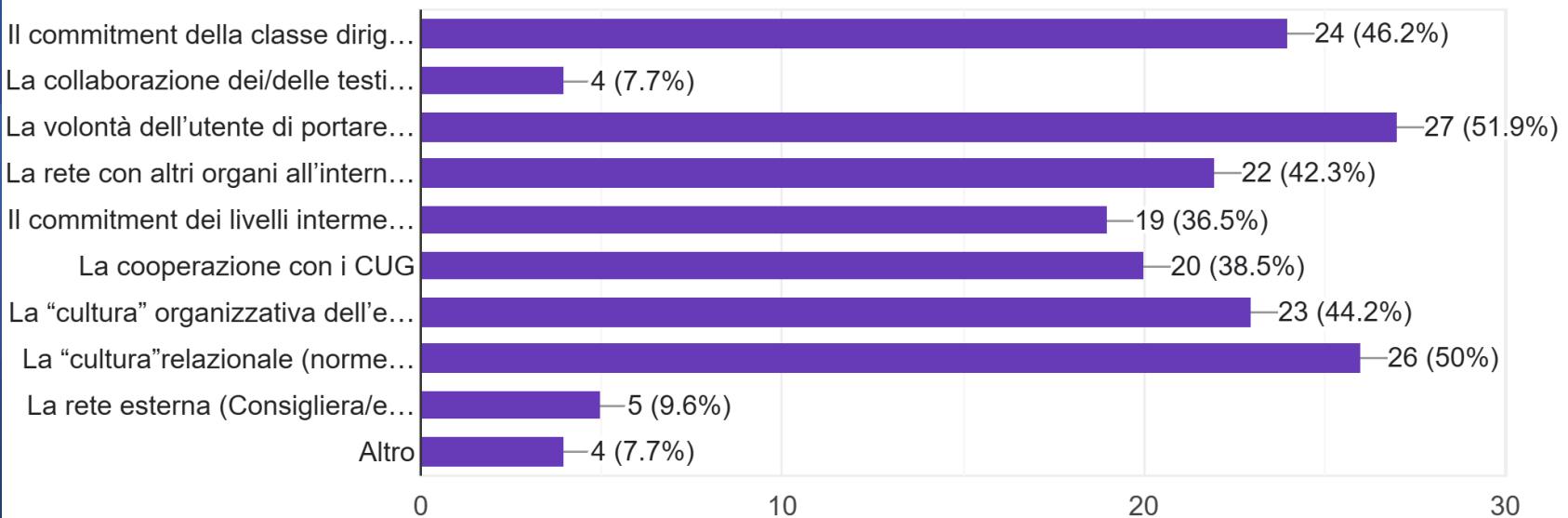
52 responses



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

II. Metodologia. In base alla Sua esperienza, quali fattori hanno finora maggiormente agevolato il trattamento dei casi specifici?

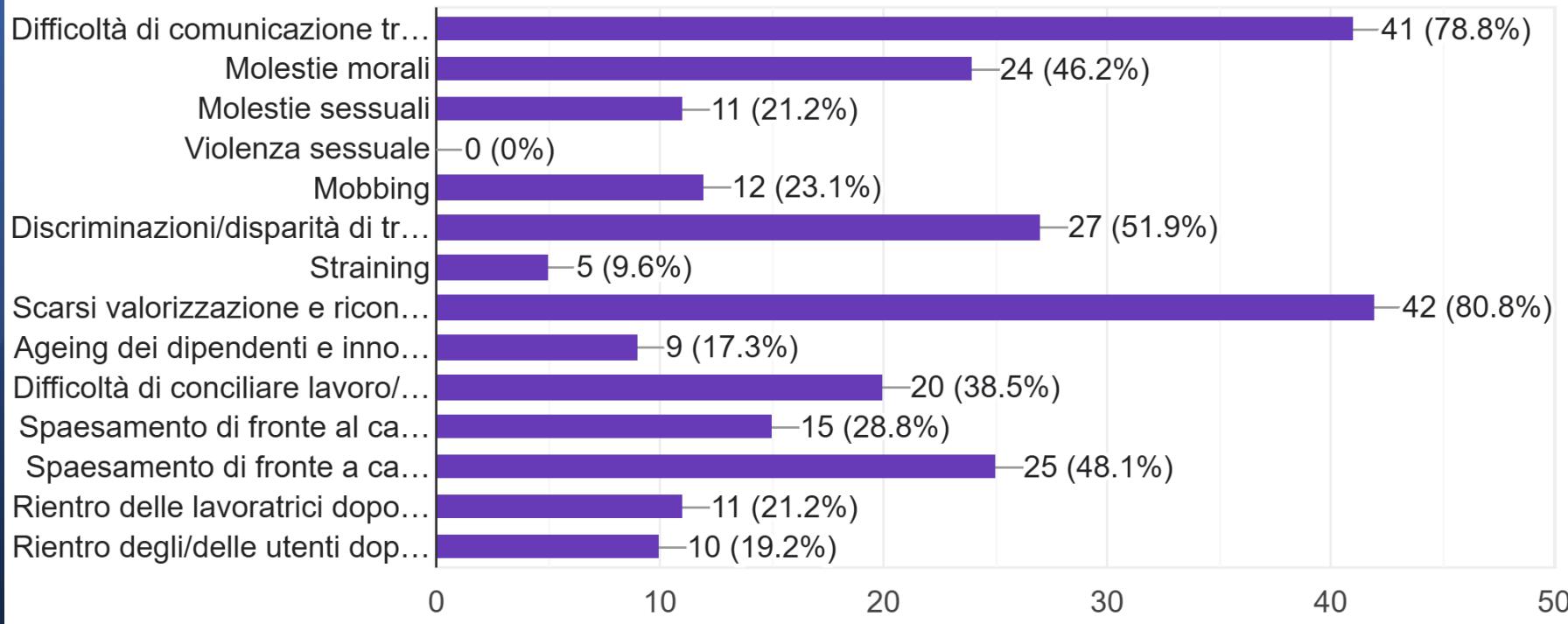
52 responses



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

In base alla Sua esperienza, quali sono le fattispecie o cause di disagio più diffuse? (risposta multipla)

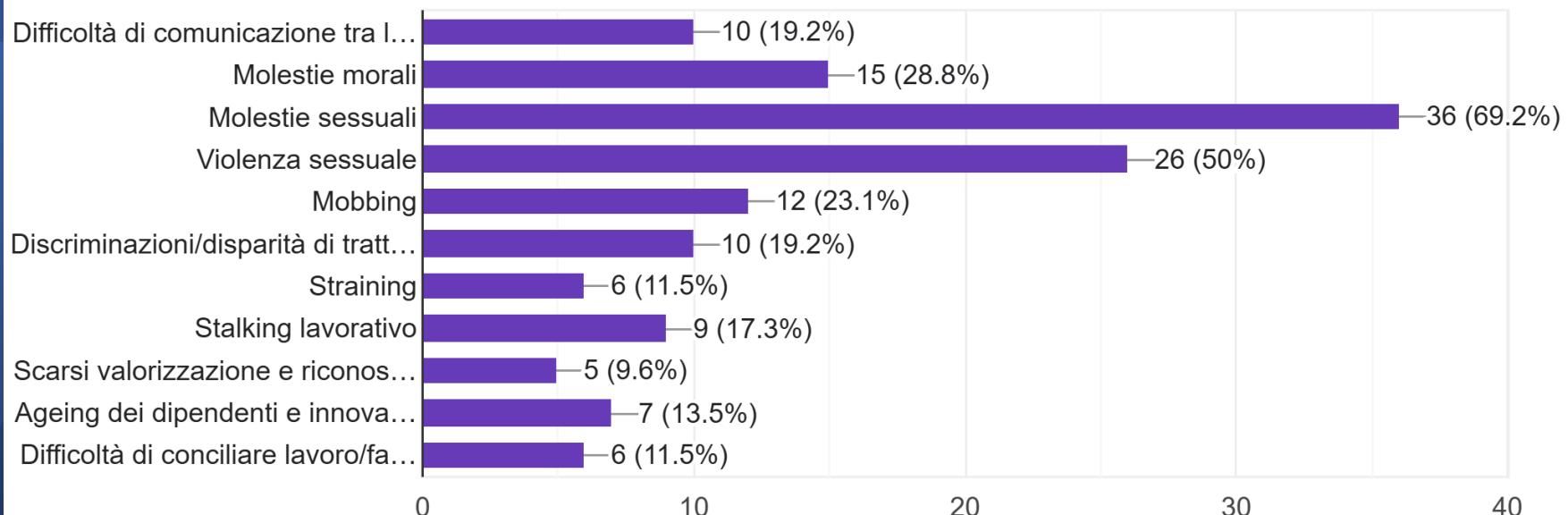
52 responses



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

In base alla Sua esperienza, quali sono le fattispecie o cause di disagio che emergono con più difficoltà?(risposta multipla)

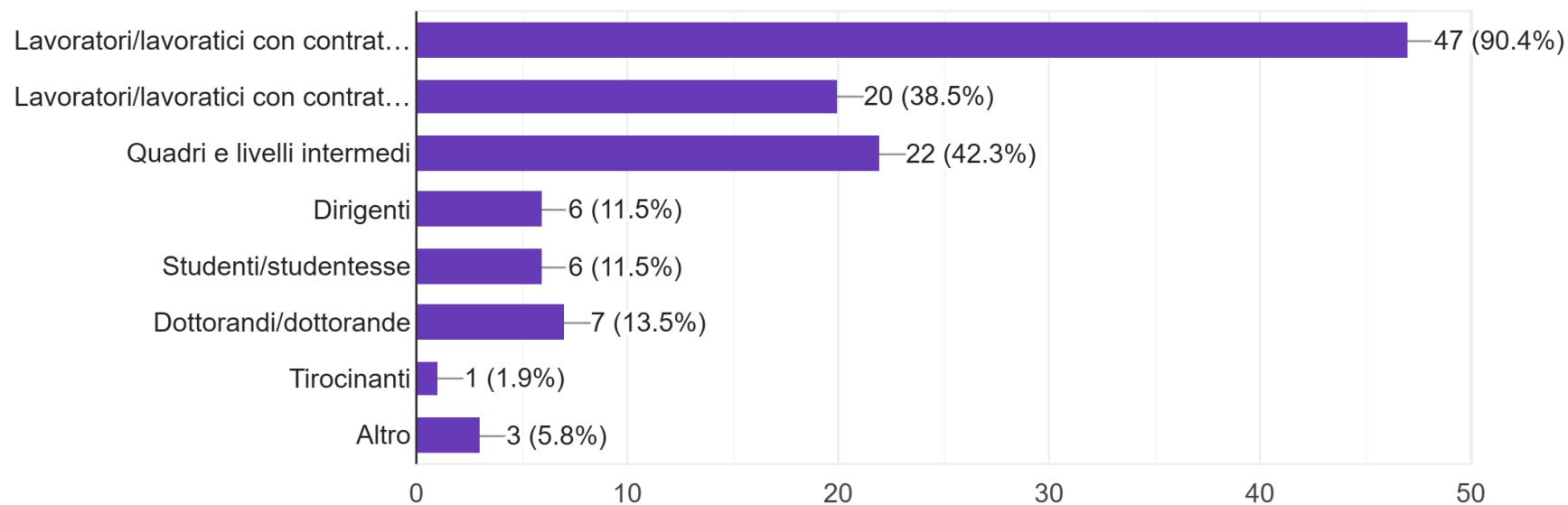
52 responses



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

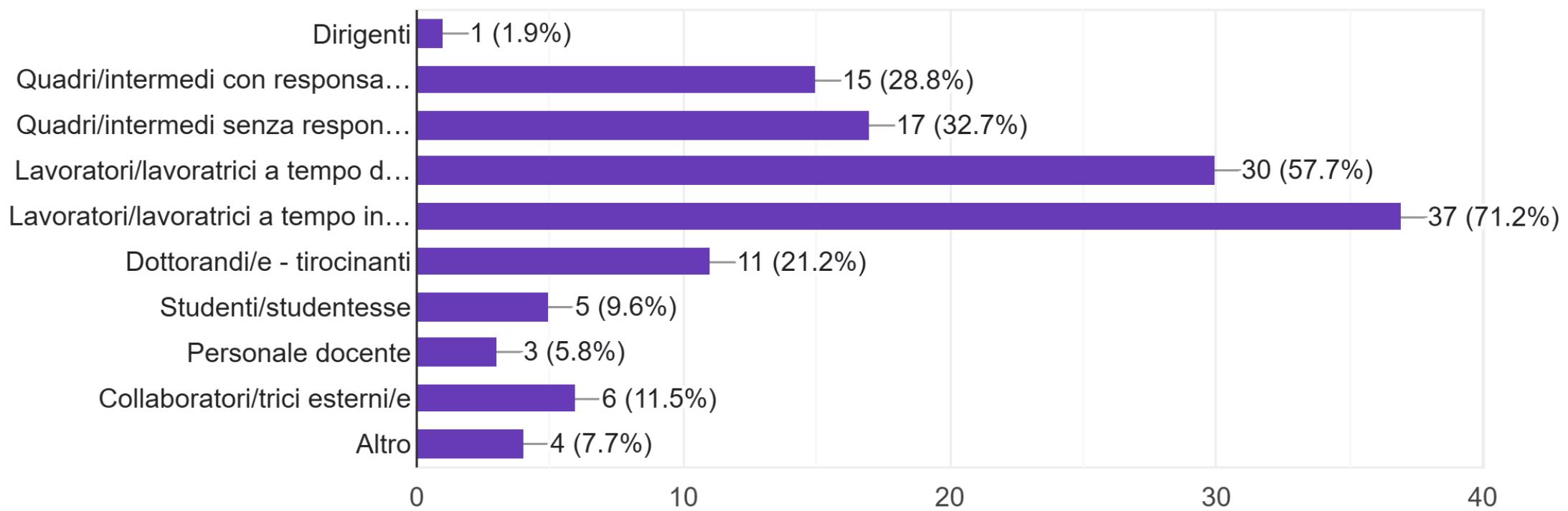
In base alla Sua esperienza, quali sono i soggetti che più si rivolgono al/la Consigliere/a? (risposta multipla)

52 responses



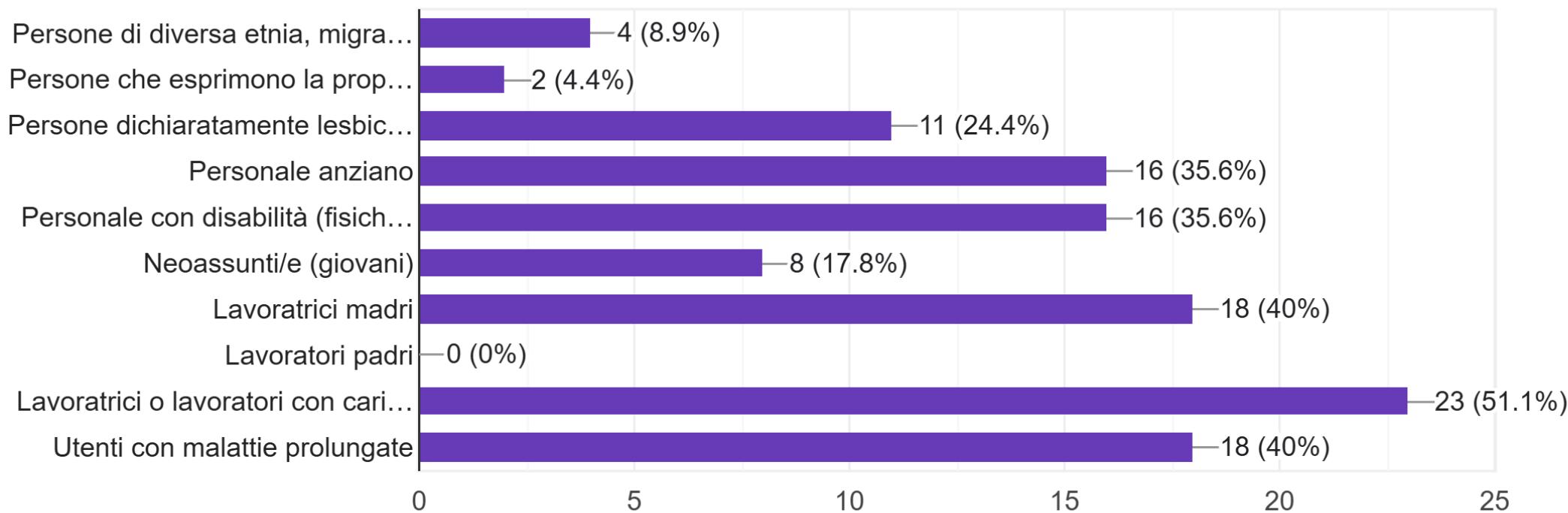
A Suo parere, quali sono i soggetti maggiormente colpiti da disagio (in base all'inquadramento professionale)? (risposta multipla)

52 responses



In base alla Sua esperienza, quali sono i fattori di disparità di trattamento o che creano disagio ai soggetti (in base alle seguenti categorie)? (risposta multipla)

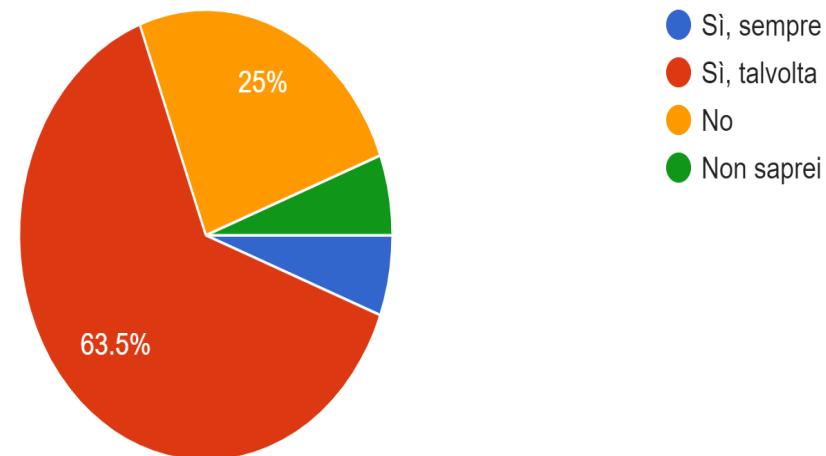
45 responses



# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

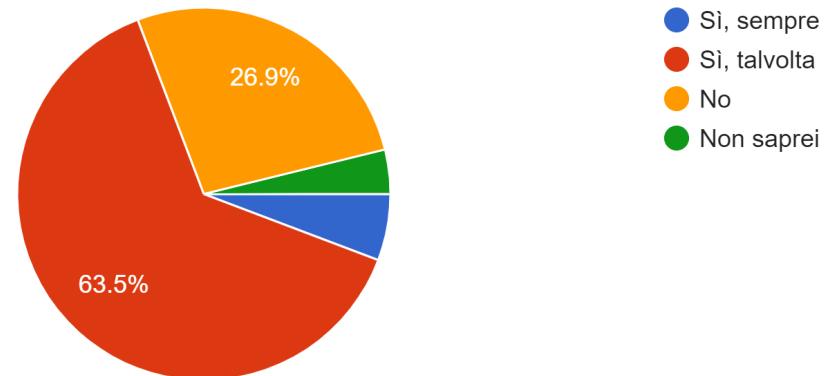
In base alla Sua esperienza, i/le dirigenti/le direzioni di dipartimento/ ecc. prendono l'iniziativa di rivolgersi al/la Consigliere/a per prevenire o trattare casi di disagio del personale?

52 responses



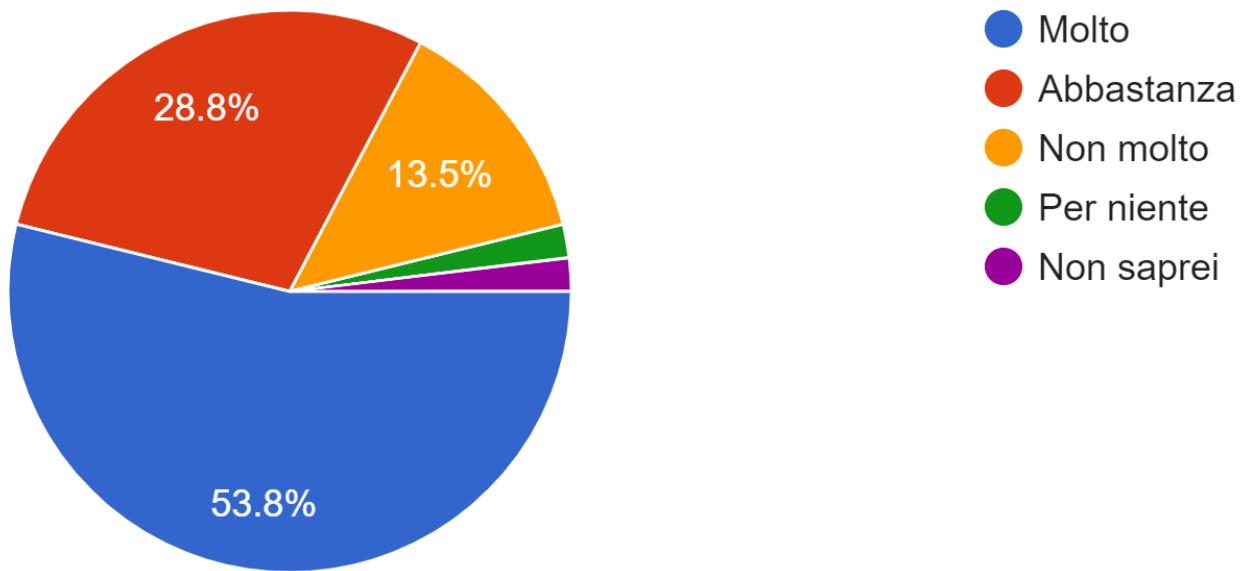
# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

In base alla Sua esperienza, i livelli intermedi con responsabilità di gestione del personale prendono l'iniziativa di rivolgersi al/la Consigliere...er prevenire o trattare casi di disagio del personale?  
52 responses



In base alla Sua esperienza, quanto è importante la collaborazione del/la Consigliere/a di Fiducia con le figure del sistema sicurezza sul lavoro - Med...tt\* al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP)?

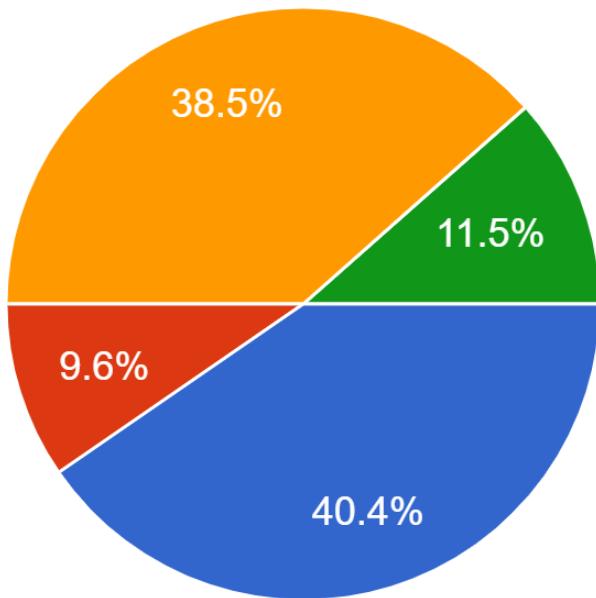
52 responses



Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

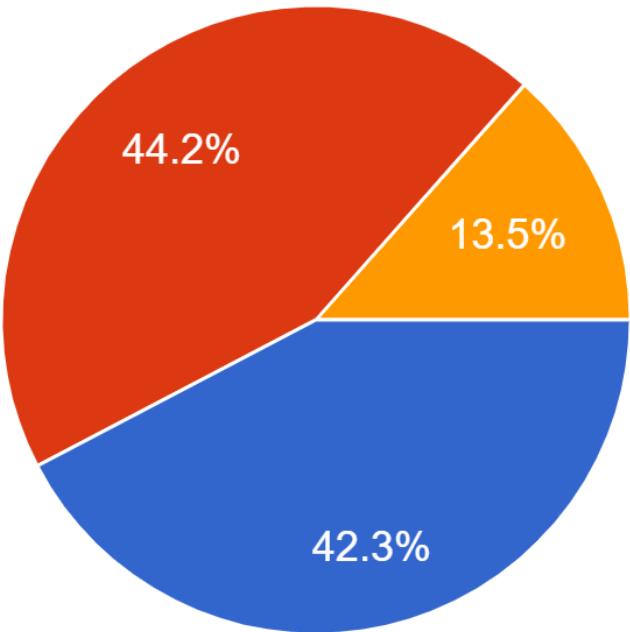
## Privacy. Secondo la Sua esperienza, la normativa sul trattamento dei dati (GDPR):

52 responses



- È adeguata al ruolo svolto dal/la Consigliere/a perché costituisce una garanzia per gli utenti
- È inadeguata al ruolo svolto dal/la Consigliere/a perché può limitare l'emersione dei casi: gli e le utenti possono avere timore di essere "sche..."
- Necessita di essere adattata al ruolo svolto dal/la Consigliere/a
- Non saprei

Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia



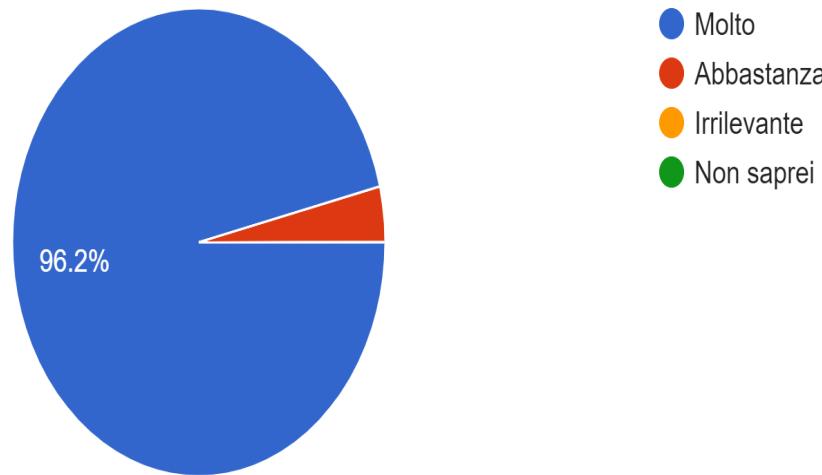
- Il consenso al conferimento dei dati va richiesto sempre, anche nel caso di mera consulenza
- Il consenso al conferimento dei dati va richiesto nei casi di attivazione della procedura informale o formale
- Non saprei

- Cosa pensa dell'impossibilità di accedere al servizio di mera consulenza (informazioni generali) in caso di mancato conferimento del consenso da parte dell'utenza?

# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

Secondo Lei, quanto è rilevante la riservatezza a cui è vincolato il ruolo del/la Consigliere/a per gli e le utenti?

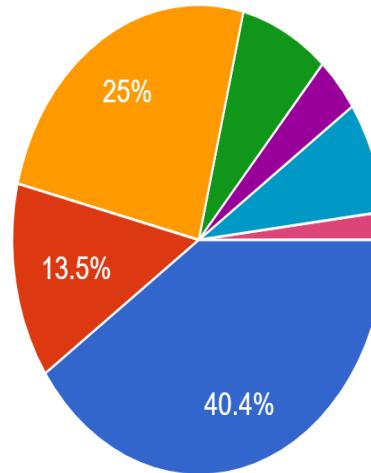
52 responses



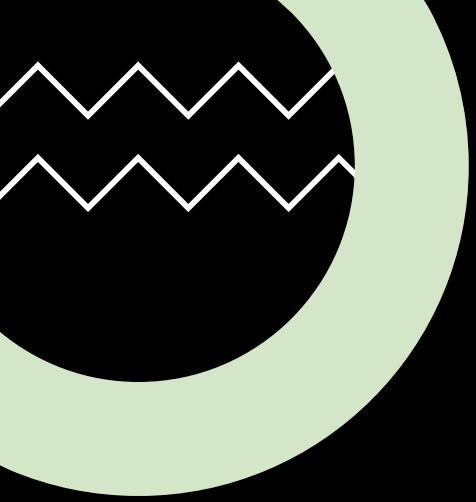
# Domande sull'attività del/la Consigliere di Fiducia

A Suo parere il report semestrale/annuale delle attività del/la Consigliere/a di Fiducia:

52 responses



- Dovrebbe essere disponibile in forma riassuntiva per tutto il personale dell'e...
- Dovrebbe essere tenuto sotto stretta confidenzialità
- Dovrebbe essere condiviso solo con il CUG
- Dovrebbe essere condiviso solo con i...
- Non saprei
- Altro
- Option 7



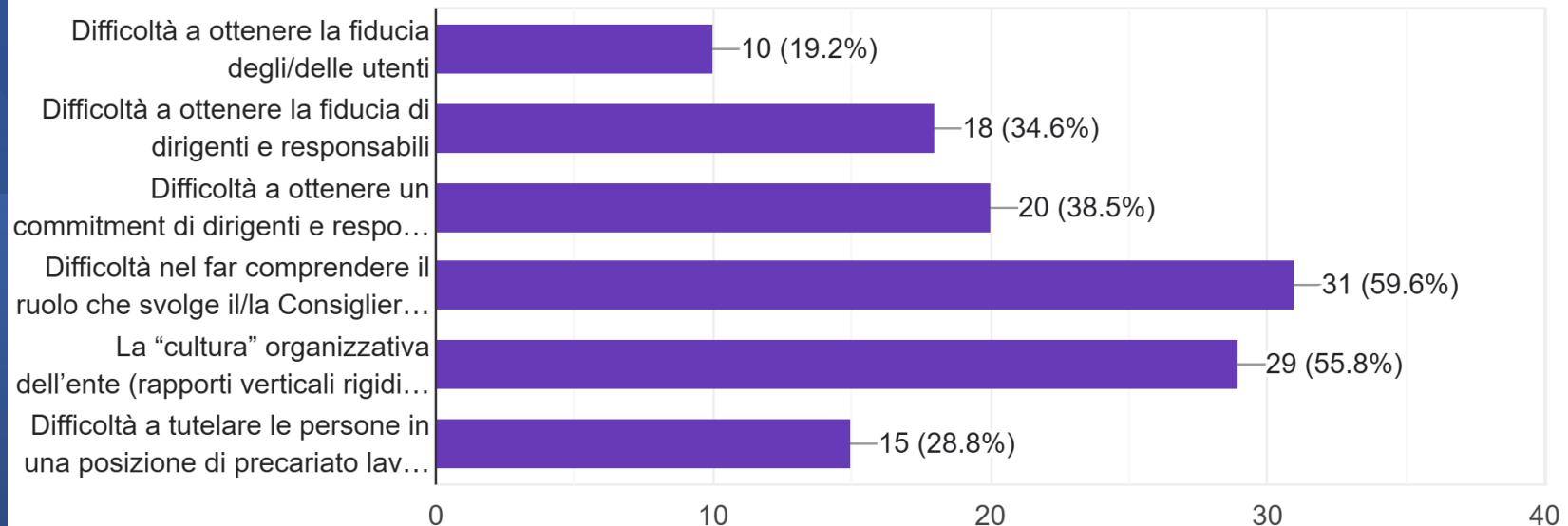
## PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/ A DI FIDUCIA

In base alla Sua esperienza, quali sono le maggiori difficoltà che il/la Consigliere/a di Fiducia incontra nel suo operato? (risposta multipla)

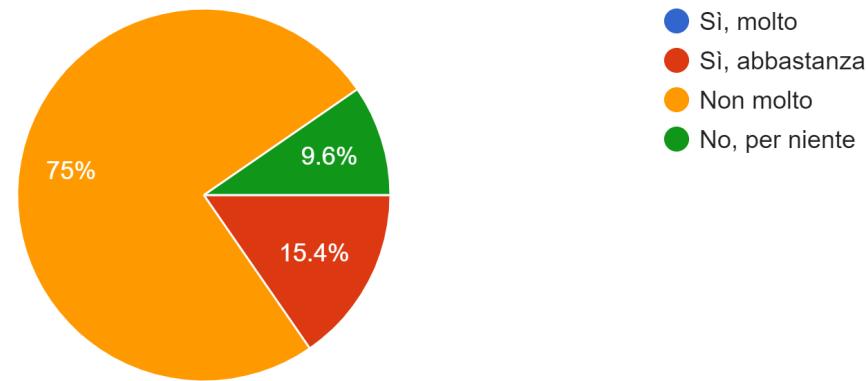
52 responses



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/ A DI FIDUCIA

Ritiene che, al momento, il ruolo del/la Consigliere di Fiducia sia chiaro e conosciuto dagli enti pubblici o privati che potrebbero avvalersene in futuro?

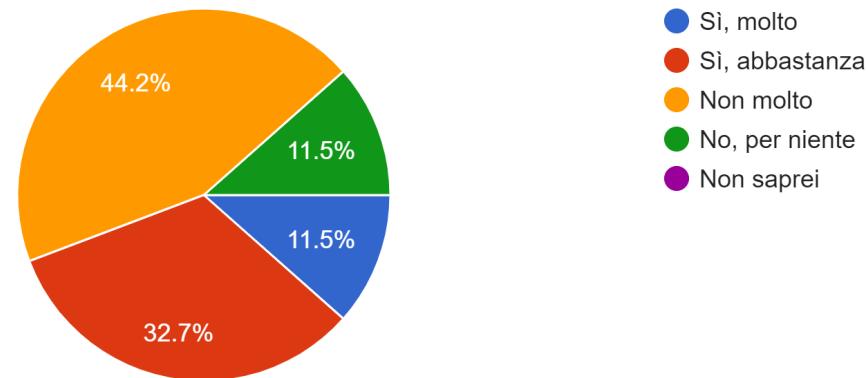
52 responses



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/ A DI FIDUCIA

Ritiene che, al momento, il ruolo del/la Consigliere di Fiducia sia valorizzato all'interno dell'ente presso cui svolge o ha svolto la sua attività?

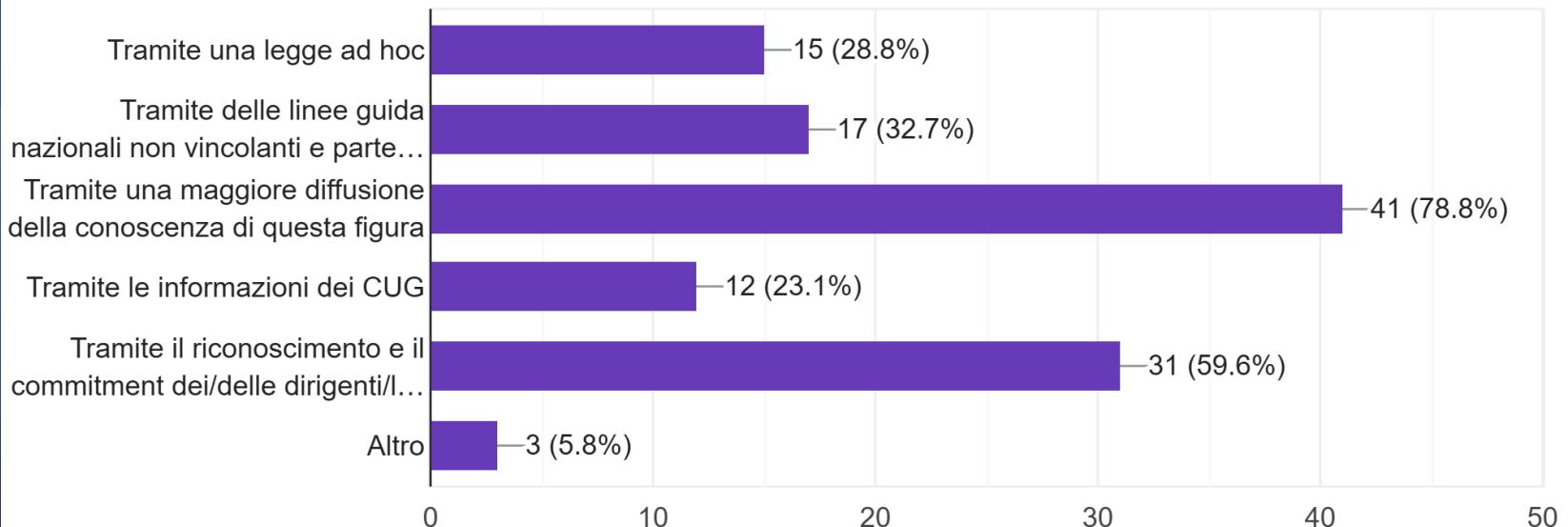
52 responses



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/ A DI FIDUCIA

In che modo potrebbe essere maggiormente valorizzato il ruolo del/la Consigliere/a? (risposta multipla)

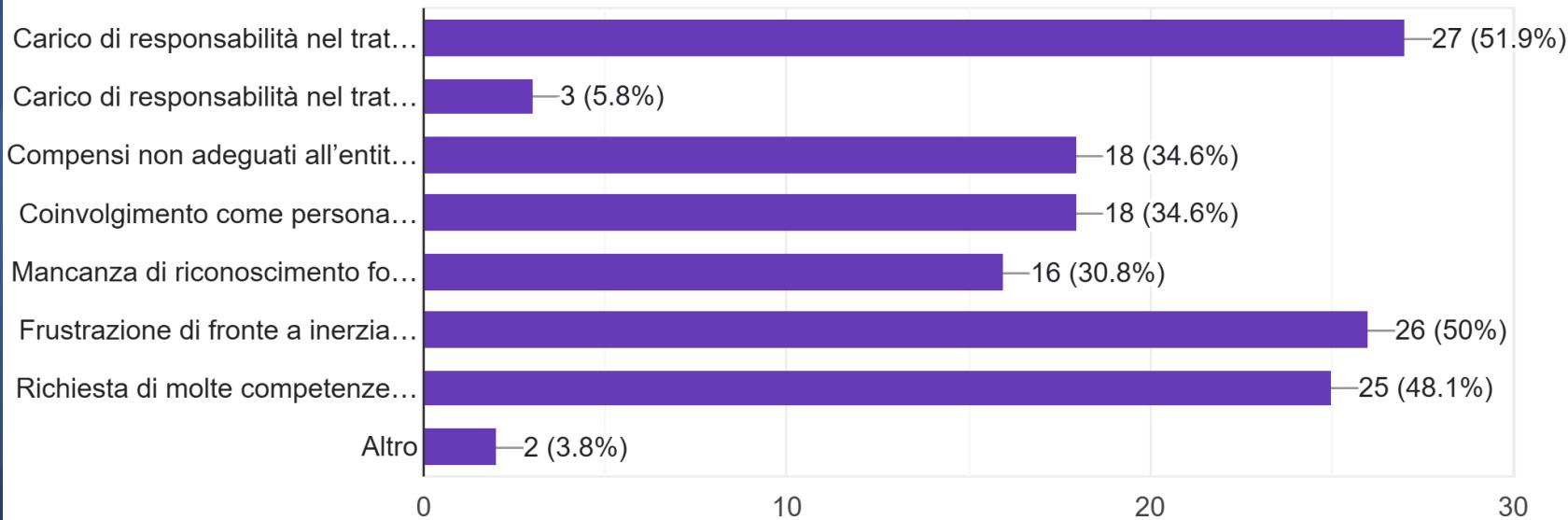
52 responses



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA

In generale, in base alla Sua esperienza, quali sono gli aspetti più difficili del ruolo della figura del/la Consigliere/a? (risposta multipla)

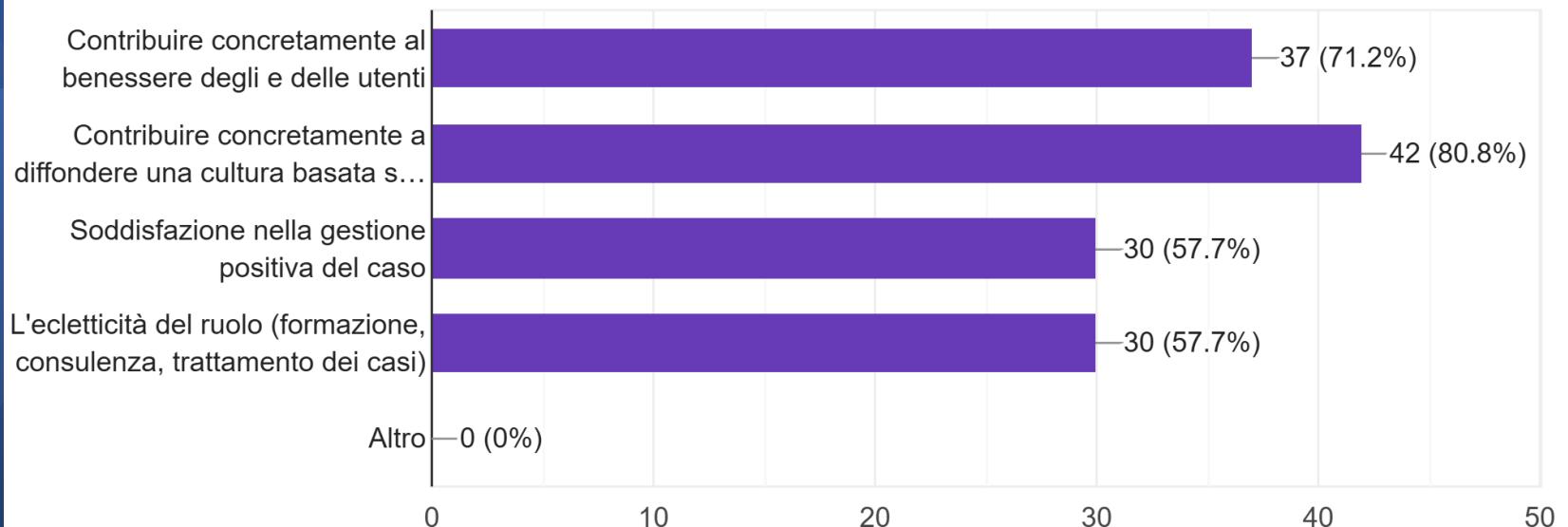
52 responses



# PERCEZIONI DEL/LA CONSIGLIERE/ A DI FIDUCIA

In generale, in base alla Sua esperienza, quali sono gli aspetti positivi del ruolo del/la Consigliere/a?  
(risposta multipla)

52 responses





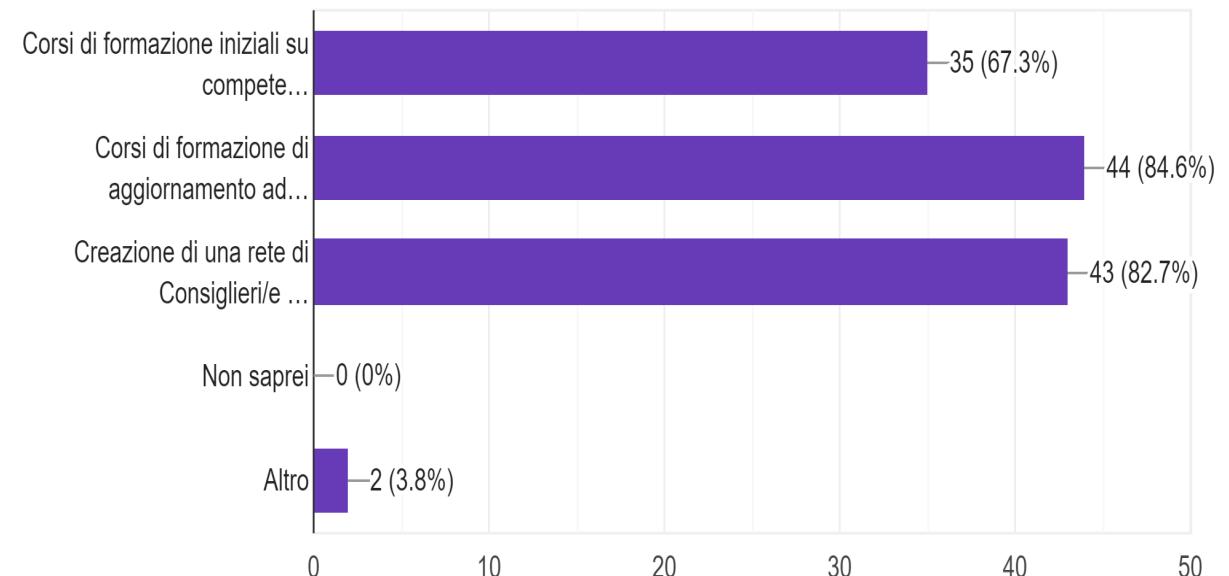
**GUARDANDO AL FUTURO**

# Guardando al futuro



Formazione del/la Consigliere/a di Fiducia. Ritiene utili le seguenti iniziative? (risposta multipla)

52 responses

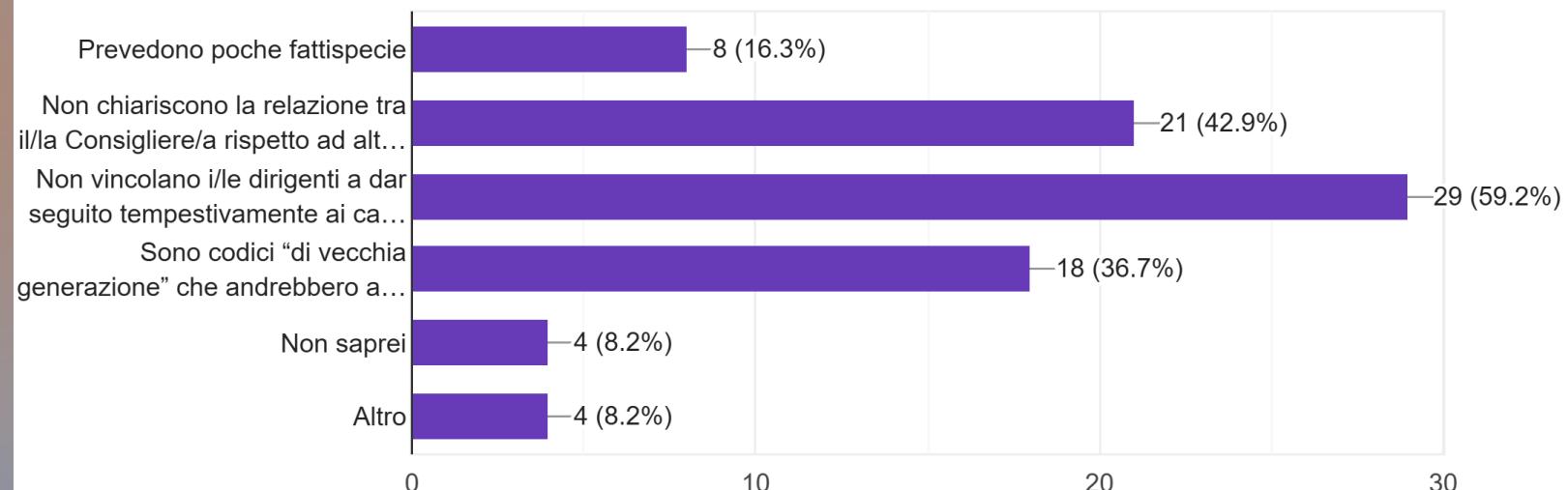


# Guardando al futuro



Codici di condotta attuali: come migliorarli? Quali sono, in base alla Sua esperienza, le maggiori criticità dei codici attuali che disciplinano il ruolo ...liere/a di cui Lei è a conoscenza? (risposta multipla)

49 responses





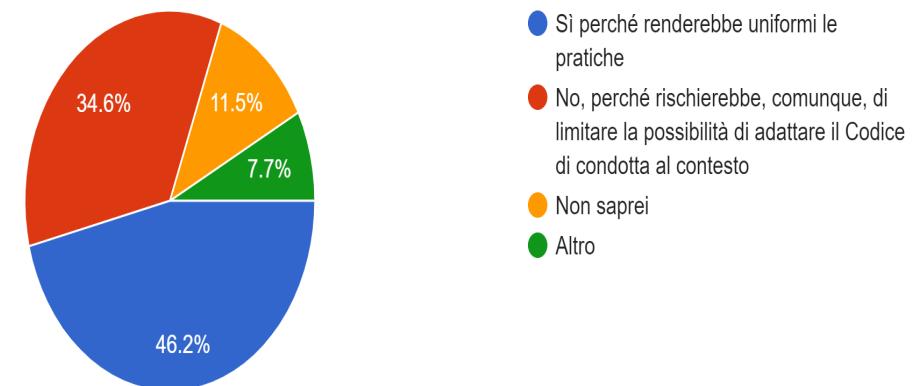
Sarebbe favorevole a una legge nazionale che disciplini il ruolo del/la Consigliere/a di Fiducia?

# Guardando al futuro



A Suo avviso, sarebbe auspicabile l'adozione di un Codice di condotta nazionale non vincolante che orienti sul ruolo del/la Consigliere/a, a cui gli enti possono uniformarsi?

52 responses

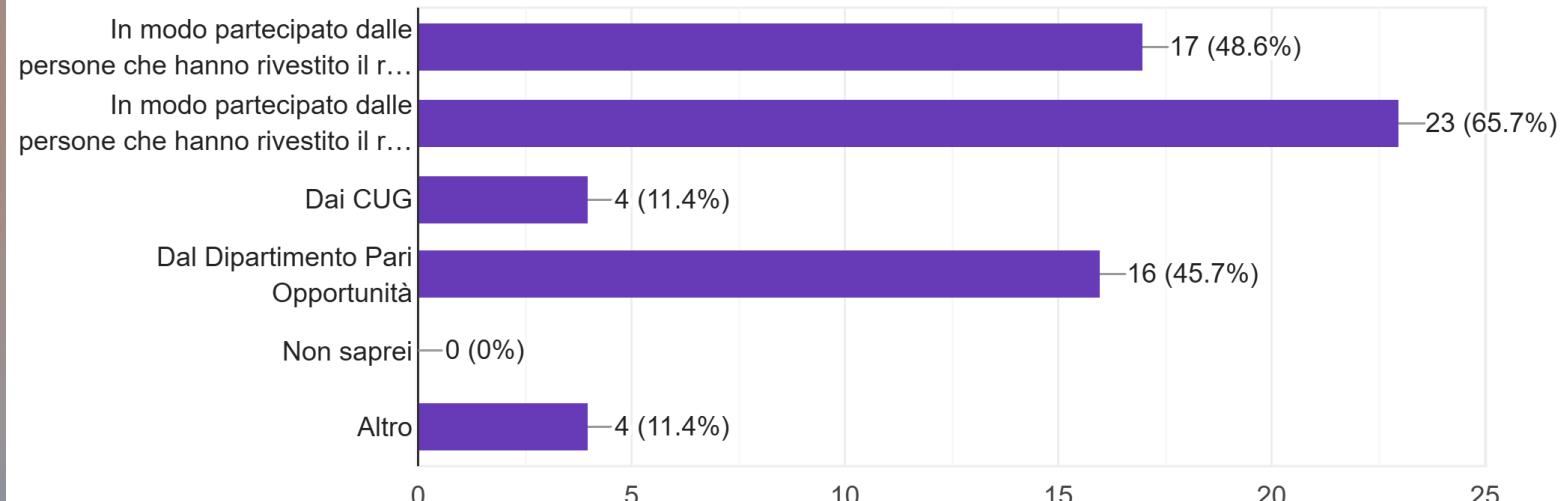


# Guardando al futuro



In caso affermativo, da chi dovrebbe essere delineato un Codice di condotta nazionale sul ruolo del/la Consigliere/a? (domanda opzionale e a risposta multipla)

35 responses



**GRACIAS** **THANK**  
**ARIGATO** **YOU**  
**SHUKURIA** **BOLZIN MERCI**

JUDSPRACHEN  
DIALEKTSCHEN

TASHAKKUR ATU  
TAQHAYELA  
SUKSAMÄ  
MEHRBANI  
GRAZIE  
MERCI

SHUKURIA  
BIVAN