



DECISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE SULLA POLITICA DELL'ETF IN MATERIA DI TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E PREVENZIONE DELLE MOLESTIE PSICOLOGICHE E SESSUALI

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELL'ETF,

Visto il trattato che istituisce la Comunità europea,

VISTO lo statuto dei funzionari e il regime applicabile agli altri agenti delle Comunità europee (RAA), di cui al regolamento (CEE, EURATOM, CECA) n. 259/68 del Consiglio, e in particolare gli articoli 1 *quinquies*, 12 e 12 *bis* dello statuto dei funzionari che riguardano i comportamenti che possono violare la dignità umana, nonché l'articolo 11 del regime applicabile agli altri agenti,

VISTO il regolamento (CE) n. 1360/90 del Consiglio, del 7 maggio 1990, che istituisce una Fondazione europea per la formazione professionale,

VISTO il regolamento (CE) n. 1339/2008 del Consiglio, del 16 dicembre 2008 (rifusione), e in particolare l'articolo 21, che assoggetta il personale dell'ETF alle regole e ai regolamenti applicabili ai funzionari e agli altri agenti delle Comunità europee,

CONSIDERANDO che il comitato del personale dell'ETF, che deve essere consultato ai sensi dell'articolo 110, paragrafo 1, seconda frase, dello statuto dei funzionari non si è ancora costituito, in quanto nessun comitato del personale è stato ancora eletto in maniera valida, è impossibile in questo momento rispettare il dettato di quella disposizione. Il comitato del personale sarà invitato a esprimere il proprio parere sulle pertinenti disposizioni di esecuzione, allorché si sarà costituito. In tali circostanze il consiglio di amministrazione ha la facoltà di approvare immediatamente le disposizioni,

D'intesa con la Commissione europea ai sensi dell'articolo 110 dello statuto dei funzionari,

Considerando che:

- (1) Le molestie psicologiche e sessuali sul lavoro costituiscono un grave problema che l'ETF cerca costantemente di combattere, promuovendo una cultura scevra da qualsiasi forma di violenza nell'ambiente di lavoro, in cui tali molestie sono inaccettabili.
- (2) Occorre quindi adottare provvedimenti per:
 - introdurre una politica di prevenzione delle molestie psicologiche e sessuali nel quadro del nuovo statuto dei funzionari;
 - introdurre una procedura formale e informale in materia di molestie psicologiche e sessuali;
 - adottare opportuni provvedimenti (se necessario disciplinari), in conformità del nuovo statuto dei funzionari, nei confronti di ogni persona riconosciuta colpevole di molestie psicologiche e sessuali al termine di una procedura formale,

HA ADOTTATO LA PRESENTE DECISIONE:

Articolo 1

Il documento intitolato "Politica in materia di protezione della dignità della persona e prevenzione delle molestie psicologiche e sessuali", allegato alla presente decisione, è adottato.

Articolo 2

La presente decisione entra in vigore il giorno della firma.

Data

Jan Truszczyński

Presidente del consiglio di amministrazione

LA POLITICA DELL'ETF IN MATERIA DI TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E PREVENZIONE DELLE MOLESTIE PSICOLOGICHE E SESSUALI

Indice

1. Introduzione.....	4
2. Campo di applicazione	4
3. Descrizione.....	4
3.1. Molestie psicologiche	5
3.2. Molestie sessuali	5
3.3. Conseguenze dei comportamenti che costituiscono molestie psicologiche o sessuali	6
4. Principi generali per il trattamento delle richieste di assistenza.....	6
4.1. Principio di prevenzione	6
4.2. Principio di parità di trattamento	6
4.3. Principio di tutela della presunta vittima e di eventuali testimoni.....	6
4.4. Principio di riservatezza.....	7
4.5. Principio di presunzione di innocenza	7
4.6. Principio di immediatezza.....	7
4.7. Principio di precauzione	7
4.8. Principio di informazione e formazione.....	7
5. Parti interessate	8
5.1. L'unità principale: l'unità Risorse umane	8
5.2. Consulenti di fiducia	8
5.3. Dirigenti	8
5.4. Personale	8
6. Procedure per il trattamento dei casi di molestie psicologiche e sessuali	9
6.1. Informazioni generali	9
6.2. Il concetto di "vittima" nel contesto delle molestie psicologiche e sessuali.....	10
6.3. Procedura informale	10
6.3.1. Ruolo dei consulenti di fiducia	11
6.3.2. Quadro temporale.....	11
6.3.3. Contatti con i consulenti di fiducia	11
6.4. Procedura formale	11
6.4.1. Richiesta di assistenza	12
6.4.2. Principali provvedimenti.....	12
6.4.3. Ruolo dei consulenti di fiducia nella procedura formale	12
6.5. Misure di emergenza	12
6.6. Casi ricorrenti	13
7. Valutazione.....	13
ALLEGATO I.....	15
Diritti e obblighi	15
ALLEGATO II.....	16
Procedura per la selezione e la (ri)nomina dei consulenti di fiducia.....	16

1. INTRODUZIONE

Scopo del presente documento è definire una politica in materia di prevenzione delle molestie, per tenere conto delle nuove disposizioni dello statuto dei funzionari (articolo 12 *bis*) e del regime applicabile agli altri agenti (articolo 11).

Al fine di assicurare la protezione del suo personale, l'ETF, in veste di datore di lavoro, deve garantire il rispetto della dignità delle donne e degli uomini nell'ambiente di lavoro. L'ETF si è fermamente impegnata a prevenire le molestie psicologiche e sessuali e a condannare tali comportamenti.

Il 1° maggio 2004 è stato modificato lo statuto dei funzionari, che ora condanna espressamente le molestie psicologiche e sessuali (articolo 12 *bis* dello statuto dei funzionari e articolo 11 del regime applicabile agli altri agenti) e contiene una definizione comune delle due forme di molestie così formulata:

Per "**molestia psicologica**" si intende ogni condotta inopportuna che si manifesti in maniera durevole, ripetitiva o sistematica attraverso comportamenti, parole, scritti, gesti e atti intenzionali che ledono la personalità, la dignità o l'integrità fisica o psichica di una persona.

Per "**molestia sessuale**" si intende un comportamento a connotazione sessuale non desiderato dalla persona oggetto del medesimo e avente come scopo o come effetto di ledere la dignità o di creare un'atmosfera intimidatoria, ostile, offensiva o imbarazzante. La molestia sessuale è equiparata a una discriminazione fondata sul sesso.

In questo contesto generale, tutto il personale che lavora presso l'ETF deve astenersi da ogni forma di molestia psicologica o sessuale.

Ogni comportamento che si ritenga costituire una molestia psicologica o sessuale sarà considerato inammissibile dall'ETF e sarà sanzionato a prescindere dalla funzione della persona formalmente riconosciuta colpevole dello stesso¹.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Gli obiettivi della politica dell'ETF in materia di prevenzione delle molestie sono:

- Promuovere una cultura nella quale le molestie psicologiche e sessuali, così come altre forme di violenza sul lavoro, siano considerate inaccettabili e non siano né tollerate né ignorate;
- Introdurre una politica di prevenzione adottando strategie di sensibilizzazione, informazione, formazione e orientamento;
- Introdurre procedure efficaci (procedure formali e informali) volte a tutelare la dignità di ogni persona che lavora all'ETF;
- Adottare opportuni provvedimenti (se necessario disciplinari), in conformità dello statuto dei funzionari, nei confronti di ogni persona riconosciuta colpevole di molestie.

3. DESCRIZIONE

Le molestie psicologiche e sessuali derivano da problemi diversi, ma presentano alcune similitudini. In alcuni casi, queste due forme di molestia possono anche essere strettamente collegate².

I comportamenti offensivi di questo tipo sono spesso dovuti ad abusi di potere o a malignità, e possono essere perpetrati da un individuo o da un gruppo di persone. Le molestie, sia psicologiche che sessuali, possono verificarsi tra colleghi di pari livello o essere praticate da un superiore nei confronti di un subalterno e viceversa.

¹ Cfr. l'articolo 86 dello statuto dei funzionari e l'articolo 9 dell'allegato IX.

² Ciò avviene quando le molestie sessuali si trasformano in molestie psicologiche, per esempio dopo il rifiuto di una richiesta di natura sessuale.

3.1. Molestie psicologiche

Le molestie psicologiche, così come sono descritte all'articolo 12 *bis* dello statuto dei funzionari³ possono manifestarsi in varie forme, e in particolare con il **ripetuto** verificarsi dei seguenti episodi:

- commenti offensivi o umilianti, soprattutto in pubblico, vessazioni, antagonismo, pressioni, soprusi, e anche rifiuto di comunicare;
- insulti riferiti alla competenza personale o professionale di una persona;
- osservazioni ingiuriose o intimidatorie, sia orali che scritte;
- sottovalutazione dei contributi e dei risultati conseguiti da una persona;
- essere isolati, messi in disparte, esclusi, rifiutati, ignorati, denigrati o umiliati dai colleghi;
- impedire a una persona di intrattenere relazioni sociali;
- fissare obiettivi di lavoro palesemente irrealistici;
- non assegnare compiti o assegnare sistematicamente compiti che non corrispondono al profilo professionale di una persona;
- assegnare sistematicamente una persona a una mansione che palesemente non corrisponde alle sue competenze.

Tali comportamenti, per quanto inaccettabili, se si manifestano singolarmente possono sembrare privi di grandi conseguenze, ma se si verificano regolarmente possono causare seri danni alla persona che ne è oggetto.

Alcuni comportamenti possono ferire determinate persone senza costituire una molestia psicologica. Un'osservazione, una discussione, uno scontro personale sul lavoro, una decisione della direzione difficile da accettare (per esempio l'assegnazione di nuove mansioni) o una valutazione negativa motivata, anche se ripetuta, non si possono quindi necessariamente considerare una molestia psicologica.

3.2. Molestie sessuali

Le molestie sessuali, così come sono descritte all'articolo 12 *bis* dello statuto dei funzionari³ possono assumere forme diverse (fisiche, verbali, scritte o altre), e si verificano tra persone di sesso opposto e dello stesso sesso.

La caratteristica essenziale delle molestie sessuali è che sono indesiderate da chi le subisce; spetta quindi a ciascun individuo stabilire quale comportamento sia accettabile e quale condotta consideri offensiva.

Le attenzioni sessuali diventano molestie sessuali se persistono anche quando chi ne è oggetto ha chiarito che le considera offensive. Nondimeno, a differenza delle molestie psicologiche, un singolo incidente, se sufficientemente grave, può costituire una molestia sessuale⁴.

Chiunque si renda colpevole di tale comportamento sa o dovrebbe sapere che lede la dignità delle donne o degli uomini nell'ambiente di lavoro. La molestia sessuale è inoltre trattata come una discriminazione basata sul sesso⁵.

Un'intera serie di comportamenti diversi può rientrare nella definizione di molestie sessuali, per esempio:

- promesse di ricompensa (opportunità di carriera, eccetera) in cambio di favori sessuali, o minacce di ritorsione se la richiesta è respinta;
- ripetizione di commenti volgari e allusivi, o di insinuazioni di carattere sessuale;
- uso di un linguaggio e di gesti triviali e osceni;
- complimenti ripetuti ed esagerati sull'aspetto di un collega;
- contatti fisici, sfioramenti, pizzicotti, baci non desiderati;

3 Cfr. anche la sezione 1. «Introduzione» del presente documento.

4 Per esempio: palpeggiamento, abiti strappati, eccetera.

5 Cfr. l'articolo 12 *bis*, paragrafo 4, dello statuto del personale.

- atti di voyeurismo o esibizionismo;
- uso di materiale pornografico.

3.3. Conseguenze dei comportamenti che costituiscono molestie psicologiche o sessuali

Le molestie psicologiche o sessuali possono avere diverse conseguenze per la persona che le subisce o che ha la sensazione di esserne oggetto:

- si isola, tende a comunicare di meno e le relazioni sociali tendono a deteriorarsi;
- commette sempre più errori, non riesce più a concentrarsi, diventa meno produttiva e demotivata; tutto questo porta a insoddisfazione professionale, prestazioni professionali di qualità imprevedibilmente scarsa, demoralizzazione, eccetera;
- lo sviluppo professionale è frenato, la carriera compromessa, lo stesso posto di lavoro è messo a rischio;
- può risentire di problemi di salute mentale e fisica come stress, ansia, vergogna, demoralizzazione, umiliazione, disorientamento;
- può risentire di disturbi psicosomatici come palpitazioni, affanno, disturbi del sonno, nervosismo, affaticamento, disturbi della digestione, problemi di peso, crisi di pianto, irritabilità, dolori;
- può risentire di disturbi psicologici come timore di recarsi al lavoro, insicurezza, collera, senso di ingiustizia, senso di vulnerabilità, perdita della fiducia in se stesso e scarsa autostima.

Depressione o patologie fisiche e psicologiche sempre più gravi, in casi estremi, possono condurre al suicidio.

Inoltre, le conseguenze negative non interessano soltanto una persona, ma si ripercuotono anche sui colleghi e sull'istituzione stessa.

4. PRINCIPI GENERALI PER IL TRATTAMENTO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

4.1. Principio di prevenzione

La politica in materia di molestie psicologiche e sessuali si basa su un piano generale di misure preventive, articolato in diverse fasi.

La prevenzione specifica consiste nello sviluppo di una strategia di informazione e formazione, sia individuale che collettiva, per evitare e ridurre il rischio di molestie psicologiche e sessuali, in particolare individuando i casi ricorrenti.

4.2. Principio di parità di trattamento

In veste di datore di lavoro e in forza dell'obbligo di avere riguardo per il benessere del personale, l'ETF deve garantire in ogni circostanza che il suo personale sia trattato con rispetto e dignità.

Ogni persona che lavora all'ETF, a prescindere dalla funzione o dal contratto di lavoro (compresi gli apprendisti e le persone che lavorano sulla base di un contratto di diritto nazionale), se si considera vittima di violenze o ne è stata testimone, può segnalare la situazione a un consulente di fiducia o all'unità Risorse umane (unità principale per la prevenzione dei casi di molestie), oppure a un superiore gerarchico.

4.3. Principio di protezione della presunta vittima e di eventuali testimoni

La politica volta a combattere le molestie è uno strumento di tutela delle persone impiegate presso l'ETF. In tale contesto, le presunte vittime e gli eventuali testimoni beneficiano della protezione dell'ETF, garantita dall'articolo 24 dello statuto dei funzionari e dall'articolo 11 del regime applicabile agli altri agenti.

L'articolo 12 *bis* dello statuto dei funzionari e l'articolo 11 del regime applicabile agli altri agenti prevedono inoltre che "il funzionario vittima di molestie psicologiche o sessuali non può essere penalizzato dall'istituzione. Il funzionario che ha fornito prove di molestie psicologiche o sessuali non può essere penalizzato dall'istituzione nella misura in cui abbia agito onestamente".

4.4. Principio di riservatezza

Per quanto riguarda l'amministrazione, la riservatezza è garantita durante e dopo la procedura informale, mentre durante e dopo la procedura formale è garantita la discrezione. Il rispetto della legislazione in materia di protezione dei dati personali⁶ è garantito in entrambe le procedure, formale e informale.

4.5. Principio di presunzione di innocenza

Ai presunti molestatori è pienamente garantita la presunzione di innocenza durante l'intera procedura.

4.6. Principio di immediatezza

Tutte le richieste di assistenza da parte di una presunta vittima sono trattate il più rapidamente possibile. Tuttavia, se viene avviata un'indagine amministrativa nell'ambito della procedura formale, i tempi di gestione della richiesta saranno più lunghi.

4.7. Principio di precauzione

Qualora vi siano indizi di molestie psicologiche o sessuali, l'ETF può separare le parti in conflitto per motivi di precauzione, sia nel caso di una procedura formale, sia durante la procedura informale a richiesta dell'unità principale o di un consulente di fiducia o dell'immediato superiore, secondo le condizioni di cui al punto 6.5.

4.8. Principio di informazione e formazione

L'informazione del personale avverrà attraverso:

- campagne di sensibilizzazione sotto forma di conferenze, discussioni, seminari, opuscoli e manifesti che spieghino al personale la politica dell'ETF in materia di prevenzione delle molestie psicologiche e sessuali (comprensione delle diverse forme di violenza sul lavoro, individuazione dei comportamenti problematici, eccetera);
- la diffusione di informazioni chiare e precise per permettere al personale di capire in modo rapido e semplice come ottenere sostegno, consulenza e orientamento e come presentare una denuncia;

Il piano di formazione a sostegno della politica di prevenzione delle molestie psicologiche e sessuali comprende:

- sensibilizzazione del personale, al momento dell'ingresso in servizio, alle problematiche legate alle molestie psicologiche e sessuali;
- partecipazione della direzione a corsi di formazione e seminari specifici per sensibilizzarla alle problematiche legate alle molestie psicologiche e sessuali e permetterle di gestire tali situazioni. I dirigenti sono vivamente incoraggiati a seguire tali corsi;
- corsi di formazione specifici sulle problematiche legate alle molestie psicologiche e sessuali per il personale, in particolare per i gruppi più vulnerabili, in funzione delle necessità;
- specifici corsi di formazione iniziale e continua, nell'interesse del servizio, per tutti i consulenti di fiducia.

6 Regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati (GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1).

5. PARTI INTERESSATE

5.1. L'unità principale: l'unità Risorse umane

L'unità Risorse umane è l'unità principale, responsabile di elaborare e verificare l'applicazione della politica in materia di molestie psicologiche e sessuali. Nell'ambito dell'unità principale viene nominata una persona di contatto; si tratta di un membro dell'unità Risorse umane, cui il personale può rivolgersi in caso di molestie psicologiche o sessuali, per chiedere informazioni sulla politica e sulle procedure e per contattare inizialmente a proprio nome i consulenti di fiducia (per i dettagli cfr. punto 6.3).

La persona di contatto nell'ambito dell'unità Risorse umane è tenuta a rispettare rigorosamente l'obbligo di riservatezza per l'intera durata della procedura, e non deve riferire alcun particolare ad alcun collega.

La persona di contatto vigilerà sulle iniziative che permettono di applicare la procedura informale e sui diversi aspetti associati all'attività della rete dei consulenti di fiducia, compresa l'assegnazione a consulenti di fiducia specifici dei casi di molestie psicologiche o sessuali sottoposti alla sua attenzione. La persona di contatto fornirà inoltre una descrizione generale dei casi alla rete dei consulenti, secondo le modalità previste nel manuale di procedure dei consulenti di fiducia.⁷

La persona di contatto può contattare i servizi pertinenti, come il consulente medico, per trattare un caso segnalato, qualora ve ne sia la necessità.

5.2. Consulenti di fiducia

La nomina dei consulenti di fiducia si basa su un invito aperto a presentare candidature e su una selezione, secondo i criteri indicati nell'allegato II.

I consulenti di fiducia sono nominati su base volontaria per un periodo di due anni, rinnovabile una sola volta. Essi ricevono una formazione continua, addestramento e un'adeguata supervisione del loro lavoro di assistenza.

I consulenti di fiducia operano nel contesto della procedura informale (cfr. punto 6.3).

I consulenti di fiducia sono tenuti a rispettare rigorosamente l'obbligo di riservatezza per l'intera durata della procedura, e non devono riferire alcun particolare ad alcun collega; non possono agire senza il consenso della presunta vittima, se non in caso di emergenza o di grave rischio per la salute di una delle parti interessate.

Si raccomanda a unità e dipartimenti di tener conto dei compiti dei consulenti di fiducia e di agevolare il più possibile il loro lavoro. Le modalità per lo scambio di informazioni tra i consulenti di fiducia e l'unità Risorse umane sono definite in un manuale di procedure per i consulenti di fiducia.

Nell'esercizio delle loro funzioni e del mandato loro conferito, i consulenti di fiducia non possono essere penalizzati dall'istituzione, nella misura in cui abbiano agito in buona fede e in conformità del manuale di procedure.⁸

5.3. Dirigenti

I dirigenti sono in linea di principio i primi interlocutori da contattare se si subiscono molestie psicologiche o sessuali. Poiché rappresentano il livello dirigenziale in diretto contatto con il personale, spetta a loro promuovere attivamente e applicare la politica. È loro responsabilità adottare provvedimenti volti a prevenire le molestie psicologiche e sessuali, condurre campagne di sensibilizzazione e informare il personale delle procedure esistenti. Allorché vengono informati di un caso di molestie, devono anche garantire, in stretta collaborazione con le varie parti interessate, un trattamento rapido ed equo di ogni incidente di questo tipo.

5.4. Personale

Ogni persona che lavora all'ETF, a prescindere dalla funzione o dal contratto di lavoro (compresi gli apprendisti e le persone che lavorano sulla base di un contratto di diritto nazionale) può, se si sente vittima di molestie psicologiche o sessuali da parte di un membro del personale dell'ETF, iniziare una

7 L'attuale versione del manuale è disponibile sull'intranet dell'ETF, alla sezione Risorse umane.

8 Il mandato dei singoli consulenti di fiducia può essere revocato dall'autorità che ha il potere di nomina in conformità delle procedure stabilite nel manuale.

procedura informale. Tuttavia, soltanto il personale statutario⁹ e gli esperti nazionali distaccati¹⁰ hanno accesso alla procedura formale, descritta al punto 6.4.

Ogni persona cui non si applichi lo statuto dei funzionari, che lavora sulla base di un contratto di diritto nazionale e desidera presentare una denuncia riguardante molestie psicologiche e sessuali contro un membro del personale dell'ETF, può fare ricorso alla **legislazione nazionale**. Ciononostante, tale persona può anche sottoporre i fatti oggetto della denuncia all'attenzione dell'unità Risorse umane. Se le informazioni fornite sono sufficientemente gravi, può essere avviata un'indagine amministrativa.

Ogni persona che venga a conoscenza o sia testimone di un comportamento che sembri inopportuno secondo le descrizioni di cui sopra ha il diritto e il dovere di informare una delle parti indicate nel presente paragrafo (unità Risorse umane, consulenti di fiducia, dirigenti). È altresì tenuta a cooperare al corretto svolgimento di tutte le indagini condotte nell'ambito della procedura formale.

6. PROCEDURE PER IL TRATTAMENTO DEI CASI DI MOLESTIE PSICOLOGICHE E SESSUALI¹¹

6.1. Informazioni generali

Preambolo:

Alcune persone non sono sempre consapevoli delle conseguenze del loro comportamento. Se si ritiene che un certo tipo di comportamento sia inopportuno o imbarazzante, si raccomanda di dirlo chiaramente. Soprattutto nel caso delle molestie sessuali, è importante chiarire le situazioni ambigue e reagire immediatamente fissando limiti in modo educato ma fermo. In alcuni casi, per porre fine alla situazione può essere sufficiente che la vittima di un determinato comportamento spieghi che lo considera offensivo e che rischia di nuocere al suo lavoro e alla sua salute.

Se il comportamento indesiderato persiste, si consiglia di registrare per iscritto tutti gli incidenti: date, circostanze, descrizione dei fatti, potenziali testimoni, reazioni personali sul momento e a posteriori, eventuali conseguenze psicosomatiche.

Ogni persona che si senta vittima di molestie psicologiche o sessuali può presentare una richiesta di assistenza per via informale o formale.

Ogni persona accusata di molestie psicologiche o sessuali può chiedere informazioni (per esempio sulla politica e sulle procedure esistenti o da seguire) o una consulenza alla persona di contatto dell'unità principale che potrà fornire utili informazioni al presunto molestatore sulle possibilità di risolvere il conflitto, in funzione della gravità delle accuse.

Procedura informale:

Innanzitutto, si raccomanda vivamente al personale di tentare di risolvere il problema tramite la conciliazione, facendo ricorso alla procedura informale, con l'assistenza di un consulente di fiducia.

La procedura informale può anche sfociare in una procedura formale se risulta impossibile trovare una soluzione.

Il vantaggio della procedura informale rispetto alla procedura formale consiste nella possibilità di trovare una soluzione amichevole e possibilmente evitare una procedura formale.

9 Per personale statutario si intende il personale cui si applica lo statuto dei funzionari e il regime applicabile agli altri agenti (personale, personale temporaneo, personale a contratto, personale locale).

10 In seguito alla decisione dell'ETF che stabilisce norme per il distacco di esperti nazionali all'ETF.

11 Cfr. l'allegato I per una sintesi dei diritti e degli obblighi delle vittime di molestie psicologiche e sessuali e dei presunti molestatore.

Procedura formale:

La persona che si sente vittima di molestie psicologiche o sessuali è tuttavia libera, sin dall'inizio, di iniziare una procedura formale a norma dello statuto dei funzionari¹², che comporta tempi più lunghi, poiché è la procedura tesa ad accertare i fatti.

Qualora, prima della procedura formale, si tenga una procedura informale, resta inteso che il passaggio alla procedura formale comporta la chiusura automatica dell'eventuale procedura informale in corso.

Il vantaggio della procedura formale è che prevede l'accertamento dei fatti e, su tali basi, la potenziale adozione di una sanzione nei confronti di una persona riconosciuta colpevole di molestie psicologiche o sessuali al termine di un procedimento disciplinare.

6.2. Il concetto di “vittima” nel contesto delle molestie psicologiche e sessuali

I casi di molestie psicologiche sono trattati in modo diverso nelle procedure informale e formale.

A livello informale, l'obiettivo è fornire assistenza psicosociale¹³. In questo caso, la percezione della molestia è soggettiva e dipende dalla situazione percepita dalla persona interessata. Lo scopo è porre fine alla sofferenza generata sia da una situazione “accertata” di molestia psicologica sia da una situazione percepita come tale. La caratteristica essenziale della molestia psicologica in questo caso è che la persona che ne è oggetto la considera una condotta non desiderata.¹⁴

Per quanto riguarda la molestia sessuale, la definizione contenuta nello statuto dei funzionari comprende la percezione soggettiva di tale comportamento (comportamento non desiderato).

Nella procedura informale il termine “vittima” si riferisce quindi a ogni persona che si definisce o si identifica come tale. È tuttavia importante ricordare che esiste una distinzione giuridica fondamentale tra una persona «che si sente vittima di molestie e una persona che ha effettivamente subito una molestia» ed è quindi riconosciuta come vittima sulla base di fatti accertati nell'ambito di una procedura formale.

Nessuna fase della procedura informale può pregiudicare l'esito della procedura formale.

A livello formale, secondo lo statuto dei funzionari, una molestia psicologica sussiste soltanto se la condotta del presunto molestatore è considerata abusiva, intenzionale, ripetitiva, durevole o sistematica e intesa, per esempio, a screditare o compromettere la persona interessata. Questi criteri sono cumulativi. I fatti oggettivi permetteranno di verificare se tali criteri siano effettivamente soddisfatti e se si possano adottare provvedimenti.

6.3. Procedura informale

Una persona che si senta vittima di molestie può ricorrere alla procedura informale con l'assistenza di un consulente di fiducia. A seconda del caso, si possono prendere in considerazione misure di emergenza. La procedura informale permette di verificare la situazione e può concludersi con una soluzione amichevole. Tuttavia non prevede un accertamento formale dei fatti né l'applicazione di sanzioni, previsti invece dalla procedura formale (cfr. punto 6.4).

12 Oppure iniziare una procedura a norma del diritto nazionale applicabile.

13 Con l'espressione “assistenza psicosociale” si intende un approccio alle presunte vittime volto a favorire la resilienza di comunità e individui, per agevolare la ripresa della vita normale.

14 Cfr. le sentenze del Tribunale di primo grado nella causa T-549/93 D/Commissione, Racc. PI 1995, pag. II-43, punto 76, e nella causa T-242/97 Z/Parlamento europeo, Racc. PI 1999, pag. II-401.

6.3.1. *Ruolo dei consulenti di fiducia*

Il primo obiettivo del consulente di fiducia è riconoscere e alleviare le sofferenze della vittima accogliendola e ascoltandola senza preconcetti e senza esprimere giudizi.

Il consulente di fiducia quindi:

1. informa la presunta vittima della procedura esistente e dei suoi diritti
2. accompagna e guida la presunta vittima, esamina con lei le varie possibilità e strutture che permettono di trovare una soluzione soddisfacente al problema (indirizzandola e mettendola in contatto con il consulente medico, per esempio).

Ogni provvedimento adottato dal consulente di fiducia nell'ambito della procedura informale può essere attuato soltanto con il previo consenso della presunta vittima e deve rimanere entro i limiti del mandato conferitogli.

Il consulente di fiducia, con il consenso della presunta vittima, può incontrare l'altra parte e svolgere un ruolo di conciliazione nel tentativo di raggiungere una soluzione amichevole.

In tutti i casi, il consulente di fiducia deve sforzarsi di ascoltare con attenzione le due parti, rimanere obiettivo, chiarire i fatti e garantire una buona comunicazione.

6.3.2. *Quadro temporale*

Il consulente di fiducia dispone di un periodo di un mese che, se necessario, può essere esteso a due mesi, entro il quale trattare il problema. Qualora non si riesca a trovare una soluzione entro tali termini, il "caso" verrà chiuso e i contatti tra la presunta vittima e il consulente cesseranno. Il consulente può proporre alla presunta vittima di presentare una denuncia formale (cfr. punto 6.4).

6.3.3. *Contatti con i consulenti di fiducia*

La persona che si sente vittima di molestie psicologiche o sessuali può rivolgersi a un consulente di fiducia:

- contattando l'unità principale (la persona di contatto presso l'unità Risorse umane), in due modi:
 - telefonando al numero indicato nell'Intranet dell'ETF
 - inviando una e-mail all'indirizzo accessibile esclusivamente alla persona di contatto, indicato nell'Intranet dell'ETF
- contattando direttamente il consulente di fiducia di propria scelta, dopo aver consultato l'elenco pubblicato nell'Intranet dell'ETF (sezione dell'unità Risorse umane)

Nel primo caso, la persona di contatto dell'unità Risorse umane indirizza la presunta vittima verso un consulente di fiducia che possibilmente soddisfi i criteri essenziali specificati (lingua, sesso, dipartimento/unità, eccetera). Per principio, il consulente di fiducia farà parte di un'unità diversa da quella della vittima.

6.4. **Procedura formale**¹⁵

Ogni persona in seno all'ETF¹⁶ che si senta vittima di molestie psicologiche o sessuali può, a norma dello statuto dei funzionari, avviare una procedura formale: immediatamente, senza passare prima per la procedura informale, oppure nel corso¹⁷ o al termine della procedura informale¹⁸.

15 Applicazione dello statuto dei funzionari, articoli 24 e 90.

16 Cfr. nota 11 per la definizione del personale interessato, al quale si aggiungono gli esperti nazionali distaccati.

17 Il passaggio alla procedura formale comporta implicitamente la chiusura automatica dell'eventuale procedura informale in corso.

18 Tutto il personale dell'istituzione può anche fare ricorso al diritto nazionale applicabile, nel qual caso si applica l'articolo 25 dell'allegato IX dello statuto dei funzionari.

Lo statuto dei funzionari condanna espressamente qualsiasi forma di molestia psicologica o sessuale da parte di un membro del personale. La molestia sessuale è inoltre equiparata a una discriminazione fondata sul sesso (articolo 12 *bis*, paragrafo 4, dello statuto dei funzionari).

6.4.1. *Richiesta di assistenza*

La procedura formale può essere avviata sulla base di una richiesta di assistenza a norma dell'articolo 24 dello statuto dei funzionari (riguardante l'obbligo dell'ETF di assistere il personale).

Le richieste di assistenza devono essere presentate all'autorità che ha il potere di nomina.

6.4.2. *Principali provvedimenti*

Se l'amministrazione ha adottato i provvedimenti opportuni, assicurando lo svolgimento di un'indagine amministrativa (se necessario con l'aiuto di un soggetto esterno¹⁹) per accertare i fatti all'origine della richiesta e attribuire le eventuali responsabilità, in collaborazione con l'autore di tale richiesta, ciò significa che si dà seguito a tale richiesta e che la stessa non è implicitamente respinta (assenza di risposta dopo 4 mesi).

Se la richiesta è respinta, espressamente o implicitamente, la persona interessata può, se del caso, presentare un reclamo a norma dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari e, se questo viene respinto, presentare un ricorso al Tribunale di primo grado.

La persona che si sente vittima di molestie sessuali deve fornire tutti gli elementi che possono sostenere le sue accuse.

Nel caso delle molestie psicologiche, è necessario un certo grado di prove. La persona che presenta una denuncia di molestie psicologiche o sessuali può essere accompagnata alle audizioni da una persona di sua scelta, purché quest'ultima non possa essere chiamata a testimoniare nel corso dell'indagine.

Al termine dell'indagine amministrativa, viene presentato un rapporto, in cui si propone l'archiviazione del caso senza ulteriori provvedimenti o l'avvio di un procedimento disciplinare. In quest'ultimo caso, l'autorità che ha il potere di nomina può decidere, dopo aver sentito la persona o le persone interessate, di avviare un procedimento disciplinare e applicare le conseguenti sanzioni qualora vi sia conferma del comportamento scorretto.²⁰

Per determinare la gravità del fatto e decidere in merito al provvedimento disciplinare da infliggere, si terrà conto del carattere di recidiva dell'atto o del comportamento scorretto, nonché di un'eventuale relazione gerarchica.²¹

Se la procedura porta al riconoscimento di molestie psicologiche o sessuali, la vittima riceve, se del caso, un indennizzo per i danni subiti, secondo le condizioni previste dallo statuto dei funzionari (articolo 24, secondo comma).

Se la procedura si conclude senza l'adozione di provvedimenti, tutte le persone sentite nell'indagine ne saranno informate. Se la denuncia risulta essere infondata o formulata in malafede, l'autorità che ha il potere di nomina può adottare provvedimenti disciplinari di sua iniziativa o su richiesta della persona ingiustamente accusata.

6.4.3. *Ruolo dei consulenti di fiducia nella procedura formale*

Il consulente di fiducia si limita a fornire sostegno alla presunta vittima. Nell'ambito di questa procedura, e in funzione delle esigenze dell'indagine, il consulente di fiducia può anche essere convocato in veste di testimone, per riferire i fatti pertinenti per l'indagine dei quali è venuto a conoscenza durante la procedura informale.

6.5. **Misure di emergenza**

La principale preoccupazione di ogni presunta vittima di molestie psicologiche o sessuali è porre fine a tali molestie il più rapidamente possibile. Allorché vi sono indizi di molestie psicologiche o sessuali, è

19 Per esempio potrebbe essere un membro dell'IDOC (Ufficio investigativo e disciplinare della Commissione)

20 Cfr. l'articolo 86 e l'allegato IX dello statuto dei funzionari.

21 Cfr. l'articolo 10, lettera h, dell'allegato IX dello statuto dei funzionari.

possibile prevedere, quale misura d'emergenza, il trasferimento di una delle parti interessate (all'interno o all'esterno dell'unità). La misura può assumere la forma di una riassegnazione degli incarichi e può riguardare la presunta vittima (preferibilmente con il suo consenso) o il presunto molestatore (in seguito a un colloquio con il direttore). Scopo di tale misura è separare le parti; tale misura può essere proposta all'autorità che ha il potere di nomina dai consulenti di fiducia o richiesta direttamente da una delle parti interessate.

Le misure di emergenza, che devono tenere conto delle circostanze specifiche, possono essere adottate immediatamente. Si tratta di misure di precauzione intese a porre fine a una determinata situazione. Hanno inoltre lo scopo di permettere alla presunta vittima di rimettersi. Tali misure possono ovviamente essere adottate anche nell'ambito della procedura formale, su richiesta della presunta vittima o su iniziativa dell'autorità interessata che ha il potere di nomina.

6.6. Casi ricorrenti

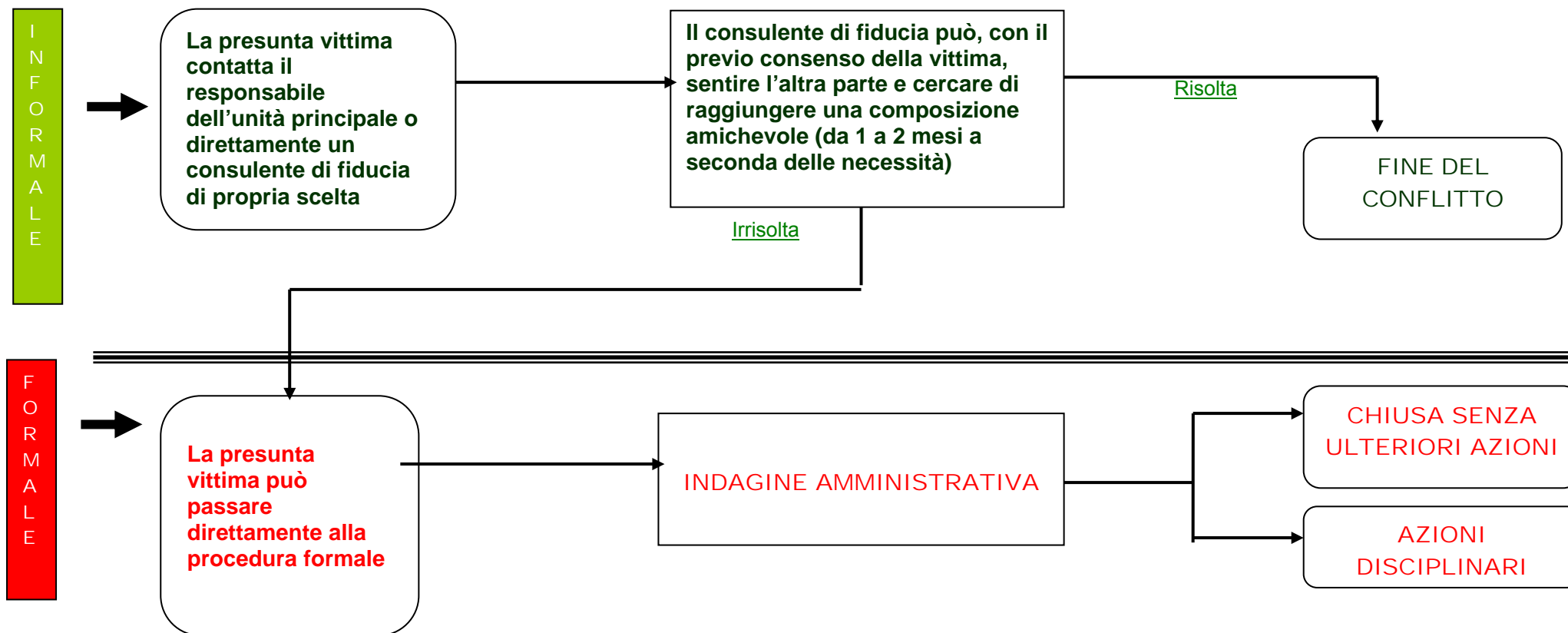
Le richieste di assistenza da parte di persone diverse, riguardanti una stessa persona, devono essere considerate preoccupanti. La persona di contatto dell'unità principale riferirà quindi in merito a tali richieste all'autorità che ha il potere di nomina, che deciderà sul provvedimento più adeguato da adottare, per esempio lo svolgimento di un'indagine amministrativa.

Le richieste di assistenza da parte della stessa persona riguardanti persone diverse devono essere trattate con particolare attenzione.

7. VALUTAZIONE

L'unità principale svolgerà un monitoraggio su questa politica. In tale contesto, si redigerà un rapporto annuale di attività corredato di informazioni statistiche, preparato in collaborazione con i consulenti di fiducia e pubblicato dall'unità principale per il gruppo direttivo dell'ETF. Dopo due anni dall'entrata in vigore di questa decisione, saranno effettuate una valutazione ex-post e un'indagine sul personale.

**MOLESTIE PSICOLOGICHE E SESSUALI
SCHEMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE**



ALLEGATO I

Diritti e obblighi

A. Se vi sentite vittima di molestie psicologiche o sessuali

AVETE IL DIRITTO

- di essere sentiti nell'ambito della procedura informale, rivolgendovi alla persona di contatto dell'unità principale (unità Risorse umane) oppure a un consulente di fiducia di vostra scelta, senza essere giudicati e nel rispetto della massima riservatezza;
- di avere la garanzia che il consulente di fiducia non adotterà alcun provvedimento senza il vostro consenso;
- nel contesto della procedura formale, di presentare una richiesta di assistenza all'autorità che ha il potere di nomina senza imbarazzo o timore di ritorsioni o indiscrezioni;
- di essere accompagnati da una persona di vostra scelta durante le riunioni con gli investigatori;
- di avere la garanzia di un'indagine equa e imparziale;
- di essere informati dei risultati dell'indagine e, se del caso, delle eventuali misure che saranno adottate.

DOVETE

- comunicare alla persona che accusate, entro un periodo ragionevole, la vostra disapprovazione o il vostro disagio, se necessario accompagnati da un consulente di fiducia;
- registrare per iscritto tutti gli incidenti;
- cooperare con i responsabili dell'indagine relativa alla vostra denuncia.

B. Se siete accusati di molestie psicologiche o sessuali

AVETE IL DIRITTO

- di rivolgervi, se necessario nella fase della procedura informale, alla persona di contatto dell'unità principale o al vostro superiore per chiedere consigli e assistenza senza essere giudicati e nel rispetto della massima riservatezza;
- di essere informati della presentazione di una denuncia ufficiale nei vostri confronti, ricevere copia di tale denuncia e avere la possibilità di rispondere;
- di essere accompagnati da una persona di vostra scelta durante le riunioni con gli investigatori;
- di avere la garanzia di un'indagine equa e imparziale;
- di essere informati dei risultati dell'indagine e, se del caso, delle misure adottate.

DOVETE

- registrare per iscritto tutti gli incidenti;
- cooperare con i responsabili dell'indagine relativa alla denuncia nei vostri confronti.

ALLEGATO II

Procedura per la selezione e la (ri)nomina dei consulenti di fiducia

A. Invito a manifestare interesse

Per ottenere il maggior numero di candidature, e per mantenere un numero sufficiente di consulenti di fiducia all'interno della rete, l'unità Risorse umane pubblicherà nell'Intranet un invito a presentare candidature, che comprenderà una dichiarazione sull'onore e il modulo della candidatura. L'invito illustrerà inoltre le procedure e le formalità di selezione e il numero approssimativo di persone da selezionare, e rimarrà accessibile per 15 giorni lavorativi.

Coloro che desiderano ricoprire il ruolo di consulente di fiducia dovranno:

- rispondere all'invito a manifestare interesse entro il termine fissato;
- inviare il modulo di candidatura compilato allegando un curriculum vitae, una dichiarazione sull'onore e una lettera di motivazione all'unità Risorse umane;
- soddisfare i criteri di ammissibilità.

Criteri di ammissibilità

Per essere idoneo a svolgere il ruolo di consulente di fiducia, un candidato deve:

- essere inquadrato come agente temporaneo, contrattuale o locale all'interno dell'ETF;
- aver maturato almeno due anni di servizio presso l'ETF, e quindi una sufficiente esperienza e conoscenza dell'ETF e del suo modo di operare;
- aver già partecipato a corsi di formazione interni o esterni sul sostegno alle relazioni, la comunicazione o la gestione dei conflitti, oppure aver acquisito, all'interno o all'esterno dell'ETF, un'esperienza professionale che preveda l'esercizio di tali competenze in uno di tali settori.

Criteri di incompatibilità

Non saranno ammesse candidature al ruolo di consulente di fiducia presentate da chiunque eserciti una delle seguenti funzioni:

- rappresentanti eletti del personale o membri della dirigenza di un'organizzazione sindacale e professionale;
- membri dell'unità Risorse umane responsabili dei seguenti settori:
 - politica di prevenzione delle molestie;
 - gestione delle richieste/denunce o dei ricorsi;
 - indagini amministrative o procedure disciplinari;
 - orientamento di carriera.
- personale del servizio legale.
- personale della Direzione.

Inoltre, non potranno presentare la propria candidatura persone sottoposte a indagini amministrative o procedimenti disciplinari o alle quali siano state inflitte sanzioni disciplinari. Al momento di presentare la propria candidatura, i candidati dovranno allegare una dichiarazione sull'onore in cui si certifica che non sussiste nel loro caso nessuna delle suddette circostanze ostative.

B. Selezione

I candidati saranno selezionati da una commissione composta dal responsabile dell'unità Risorse umane, dalla persona di contatto per problematiche inerenti alle molestie all'interno dell'unità principale, dal consulente medico dell'ETF e da un rappresentante del comitato del personale. È altresì possibile invitare un esperto esterno a far parte della commissione in qualità di consulente tecnico²². La selezione si svolgerà sulla base di un colloquio, dei moduli di candidatura, dei curricula vitae e delle lettere di motivazione, nonché della partecipazione a specifici moduli formativi e ai relativi esiti.

Si adotteranno i seguenti criteri:

- competenze di ascolto ed empatia²³, competenze di comunicazione, capacità di operare con discrezione e riservatezza;
- capacità di rimanere obiettivi rispetto alle proprie convinzioni e ai propri valori personali, e attitudine all'introspezione critica;
- esperienza professionale o periodi di formazione in uno dei settori indicati al punto 3.3.2;
- eventuale conoscenza o esperienza nel campo delle risorse umane;
- conoscenza/comprendimento della questione delle molestie e della politica svolta dall'ETF in questo settore;
- motivazione a ricoprire il ruolo di consulente di fiducia;
- disponibilità (in termini di tempo da dedicare all'incarico).

Prima fase nella procedura di selezione

L'unità Risorse umane seleziona le candidature sulla base dei criteri di ammissibilità e di incompatibilità e invia un elenco dei candidati ammissibili ai membri della commissione di selezione, con una copia dei fascicoli delle candidature insieme a una griglia di valutazione preparata dall'unità Risorse umane sulla base delle proposte ricevute dalla commissione di selezione. L'unità Risorse umane convoca la commissione di selezione, ne organizza il lavoro e invita i candidati.

La commissione di selezione valuta ogni candidatura ammissibile e i candidati ritenuti più idonei vengono invitati a sostenere un colloquio, durante il quale la commissione valuta i candidati sulla base dei criteri di selezione cui si è fatto riferimento in precedenza. La commissione di selezione procede sulla base del consenso, e le sue delibere sono riservate.

Dopo i colloqui, la commissione di selezione redige l'elenco dei candidati²⁴ che ritiene più adatti a ricoprire il ruolo e può integrare tale elenco con un elenco di riserva per eventuali sostituzioni. Tale elenco verrà presentato al direttore che, nella sua veste di autorità che ha il potere di nomina, ha la facoltà di accettare o respingere ognuno dei candidati proposti.

22 Il ruolo di consulente tecnico è quello previsto secondo la definizione fornita nelle procedure di selezione (rif: 09/AD-HR/AVE/-/268).

23 Con il termine empatia si intende un atteggiamento caratterizzato dalla reale attenzione per gli altri e dal continuo sforzo di comprensione dei loro pensieri e dei loro sentimenti, escludendo ogni coinvolgimento affettivo personale e ogni giudizio morale.

24 Per quanto possibile, la commissione cerca di garantire l'equilibrio tra uomini e donne e un'equa rappresentanza delle diverse categorie del personale.

Sulla base della decisione del direttore, l'unità Risorse umane informa per iscritto i candidati dell'esito, specificando che il mandato non sarà confermato fino a quando essi non abbiano completato con successo il periodo di formazione obbligatoria (cfr. seconda fase).

Seconda fase nella procedura di selezione²⁵

Prima²⁶ di essere nominati, i candidati selezionati partecipano a specifiche attività formative obbligatorie mediante moduli mirati, e il formatore redige una relazione al direttore sui partecipanti, di cui il direttore dovrà tener conto prima di prendere una decisione finale sulla nomina. La valutazione del formatore riguarda in modo particolare le competenze relative al ruolo di consulente di fiducia, soprattutto in relazione alle competenze di ascolto, all'empatia, alle competenze di comunicazione, alla capacità di rimanere obiettivi rispetto alle proprie convinzioni e ai propri valori personali, e all'attitudine all'introspezione critica.

L'unità Risorse umane comunica alle persone che non hanno completato con successo questo periodo di formazione la mancata conferma del mandato²⁷. L'elenco definitivo dei consulenti di fiducia viene comunicato a tutti i membri del personale e pubblicato nell'Intranet. I superiori dei consulenti di fiducia vengono informati delle loro nomine.

C. Mandato temporale

Durata del mandato

I consulenti di fiducia vengono nominati per un periodo di due anni; tale mandato può essere rinnovato una sola volta. Dal momento che si tratta di un incarico volontario, i consulenti di fiducia possono dimettersi dall'incarico, per ragioni personali, in qualsiasi momento nel corso del mandato. Per porre termine al proprio mandato il consulente di fiducia deve presentare una richiesta scritta al direttore e rivolgersi all'unità principale (persona di contatto) per organizzare di comune accordo il trasferimento dei casi e dei fascicoli di cui è responsabile.

Rinnovo del mandato

Prima della fine di ogni mandato, l'unità principale si incontra con i consulenti di fiducia affinché questi possano esprimersi in merito alla possibilità di rinnovare il proprio mandato, e fornire loro tutte le informazioni necessarie.

Se un consulente di fiducia desidera rinnovare il proprio mandato, se i criteri di ammissibilità e selezione sono ancora soddisfatti e se il mandato è stato svolto senza alcuna difficoltà significativa, l'unità principale propone il rinnovo automatico all'autorità che ha potere di nomina.

Se un consulente di fiducia non desidera rinnovare il proprio mandato, lo comunica per iscritto all'unità principale.

Revoca o mancato rinnovo del mandato

Sulla base delle raccomandazioni dell'unità principale, e se del caso, del supervisore, qualora il consulente di fiducia assuma comportamenti inadeguati²⁸ e/o violi la politica dell'ETF e il contenuto di questo manuale, come nel caso di palese conflitto d'interesse,

25 Per motivi organizzativi, può verificarsi che la formazione e la relazione del formatore da presentare al direttore abbiano luogo prima dei colloqui.

26 Ogniqualvolta sia possibile.

27 Le informazioni sui risultati della formazione possono essere fornite a queste persone, su richiesta, dall'unità Risorse umane.

28 Le caratteristiche essenziali del comportamento richiesto sono le seguenti: regolare partecipazione alla supervisione obbligatoria e/o alle sessioni formative, cooperazione della persona con la rete e con i servizi interessati alla procedura informativa, rispetto della riservatezza e mancanza di gravi critiche da parte delle presunte vittime.

ripetuti conflitti con le parti interessate nel corso della procedura informale o con membri della rete, il direttore ha la facoltà di revocare o di non rinnovare il mandato di un consulente di fiducia.

Il consulente di fiducia viene informato per iscritto e deve trasferire tutti i casi in corso a un altro consulente di fiducia con il sostegno dell'unità principale (persona di contatto).

Sospensione temporanea del mandato

Se un consulente di fiducia viene accusato di molestie durante una procedura formale, dovrà ritirarsi dalla rete mentre la procedura è in corso e si asterrà dall'esercitare le sue funzioni in tutti i casi che gli sono stati affidati. Se, sulla base delle conclusioni tratte dal direttore, viene aperto un procedimento disciplinare nei confronti del consulente di fiducia, il mandato di quest'ultimo viene revocato in via definitiva. In caso contrario, la persona interessata viene reintegrata nel ruolo di consulente di fiducia.

In alcuni casi, la sospensione temporanea di un consulente di fiducia può essere volontaria e dipendere da ragioni personali di natura privata (in particolare malattia, assenza prolungata, eccetera). In tali casi, il consulente di fiducia deve comunicare per iscritto alla persona di contatto il proprio ritiro e garantire che i casi ancora aperti vengano trasferiti alla persona di contatto, affinché questa possa assegnarli a un altro confidente di fiducia. Tranne casi del tutto eccezionali, il periodo di ritiro temporaneo non può superare un totale di sei mesi nel corso del mandato.

D. Formazione

Ai consulenti di fiducia è prescritta la partecipazione a una formazione iniziale fornita dall'ETF, necessaria per ottenere la nomina formale. Inoltre, i consulenti di fiducia si impegneranno a consolidare costantemente le proprie competenze tramite scambi tra pari e la partecipazione all'attività di supervisione.

La frequenza ai corsi di formazione iniziale, nonché alle sessioni di supervisione, è obbligatoria; sono tenuti da uno psicologo esterno e la persona di contatto dell'unità principale deve partecipare alle sessioni.

L'obiettivo principale delle sessioni di supervisione è l'analisi metodica, in forma strettamente anonima, delle situazioni che si sono presentate, delle soluzioni possibili e degli errori e trabocchetti da evitare; nel contempo, ciò consentirà di acquisire una maggiore obiettività in relazione ad atteggiamenti personali, giudizi e coinvolgimento emotivo, permettendo in ultima analisi di agire con maggiore chiarezza. Nelle sessioni di supervisione, i consulenti di fiducia potranno a loro volta esporre le difficoltà incontrate e le esperienze maturate nella gestione dei casi, così da trarre vantaggio dal sostegno e dai consigli che potranno ricevere in questi settori.