



Gestione comunicazione personale

Da oggi dirigente

L'agenda
dei primi 100 giorni

Il dirigente scolastico e la gestione della comunicazione personale: casi concreti sull'uso dei *social media* (e non solo)

Premessa

**Intelligenza emotiva e leadership diffusa
in una cornice teorica e normativa chiara e condivisa**

*Il fallimento di una relazione è quasi sempre un
fallimento di comunicazione
(Zygmunt Bauman)*

Intelligenza emotiva

Alla base dell'intelligenza emotiva

Competenza personale: *come controlliamo noi stessi*

- Consapevolezza di sé
- Padronanza di sé
- Motivazione

Competenza sociale: *come gestiamo le relazioni con gli altri*

- Empatia
- Abilità sociali

Competenza sociale

1. Empatia: *comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui*

- ✓ **Comprensione degli altri:** percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui; interesse attivo per le preoccupazioni degli altri
- ✓ **Assistenza:** anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze dell'altro
- ✓ **Promozione dello sviluppo altrui:** percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità
- ✓ **Sfruttamento della diversità:** saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo
- ✓ **Consapevolezza politica:** saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo

Competenza sociale

2. Abilità sociali: *comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri*

- ✓ **Influenza:** impiego di tattiche di persuasione efficienti
- ✓ **Comunicazione:** invio di messaggi chiari e convincenti
- ✓ **Leadership:** capacità di ispirare e guidare gruppi e persone
- ✓ **Catalisi del cambiamento:** capacità di iniziare o dirigere il cambiamento
- ✓ **Gestione del conflitto:** capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo
- ✓ **Costruzione di legami:** capacità di favorire e alimentare relazioni utili
- ✓ **Collaborazione e cooperazione:** capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni
- ✓ **Lavoro in team:** capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

Gli attrezzi del mestiere

- ✓ Equilibrio tra conduzione e gestione (natura "generalista" della dirigenza scolastica)
- ✓ Valorizzazione dei dispositivi gestionali e organizzativi formali e strutturali (RAV, PdM, PTOF)
- ✓ Consapevolezza della complessità dei bisogni
- ✓ Individuazione delle priorità essenziali
- ✓ *Moral suasion*

Pubblico vs privato?

Occorre distinguere tra piano pubblico e privato ma fino a un certo punto...

- ✓ *d.P.R. 16/04/2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*
- ✓ *CCNL 2016/2018 Area istruzione e ricerca*

Pubblico vs privato?

d.P.R. 16/04/2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici

✓ Art. 10 Comportamento nei rapporti privati

*1. Nei rapporti privati, comprese le relazioni extralavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il dipendente non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità che non gli spettino e **non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.***

Pubblico vs privato?

CCNL 2016/2018 Area istruzione e ricerca

Art. 26 Obblighi del dirigente

1. Il dirigente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire la Repubblica con impegno e responsabilità e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui. **Il dirigente osserva il codice di comportamento di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001, nonché lo specifico codice di comportamento adottato dall'amministrazione nella quale presta servizio.**

La «web reputation»

- *La web reputation è la reputazione online di una persona fisica o giuridica ed è costituita dalla **percezione che gli utenti del web hanno di quello specifico soggetto***
- ***Ogni azione che si compie online**, quindi, va a incidere sulla propria web reputation, poiché ogni comportamento e ogni notizia reperibile in rete contribuiscono a formare l'idea che l'utente si crea e il giudizio che lo stesso esprime con riferimento ad una persona o ad un brand.*

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/web-reputation-cose-e-come-curare-la-reputazione-online/>

Casi concreti

Un dirigente scolastico pubblica sul suo profilo Facebook vignette denigratorie nei confronti del dirigente tecnico incaricato di un'ispezione presso la sua scuola

Il fatto integra la contestazione di addebito

Casi concreti

Un dirigente scolastico riceve dal Sindaco notizia circa commenti offensivi nei confronti di un assessore formulati da un docente sul suo profilo Facebook e ne sollecita l'azione disciplinare

I social media come «piazza immateriale»

*«La Cassazione, I sezione penale, con sentenza 11 luglio 2014, n.37596, ha assimilato la piattaforma sociale Facebook a una sorta di "piazza immateriale" che consente un numero indeterminato di "accessi" e di visioni: essa dunque, al pari di ogni social network o community liberamente accessibile da parte di chiunque utilizzi la rete, costituisce un vero e proprio "luogo" aperto al pubblico [...] Sennonché, **assumono rilevanza disciplinare non solo i messaggi postati direttamente dall'autore, ma anche le mere condivisioni attuate mediante il "mi piace" o con altri strumenti che hanno l'effetto di rilanciare il contenuto del messaggio, diffondendolo ulteriormente, dal profilo di chi ha operato la condivisione. E' infatti evidente come la condivisione, lungi dall'essere neutra e priva di conseguenze, implica un'adesione al messaggio originario, che viene sostanzialmente ratificato e fatto proprio dal condividente»***

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/web-reputation-cose-e-come-curare-la-reputazione-online/>

Il reato di diffamazione

Articolo 595 codice penale

- *Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.*
- *Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065,*
- *Se l'offesa è recata col mezzo della stampa **o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità**, ovvero in atto pubblico, la pena è della reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516.*
- *Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate.*

Alcune sentenze

Cassazione penale, sez. I, 22/01/2014, n. 16712

Il reato di diffamazione a mezzo Facebook non richiede la sussistenza del dolo specifico, essendo sufficiente, per quanto attiene l'elemento soggettivo, la consapevolezza di pronunciare una frase lesiva dell'altrui reputazione correlata alla volontà che venga a conoscenza di almeno due persone

Cassazione penale, sez. V, 03/05/2018, n. 40083

*La diffusione di un messaggio diffamatorio attraverso l'uso di una bacheca "facebook" integra un'ipotesi di **diffamazione aggravata ai sensi dell' art. 595, comma terzo, cod. pen.**, poiché trattasi di condotta potenzialmente capace di raggiungere un numero indeterminato o comunque quantitativamente apprezzabile di persone*

Casi concreti

Un dirigente scolastico rende noti al Collegio dei docenti i nominativi dei genitori di alcuni alunni disabili che hanno criticato il suo operato tramite missiva indirizzata esclusivamente alla sua attenzione

Violazione della privacy

Rileva dal punto di vista disciplinare, della responsabilità civile e sotto il profilo sanzionatorio (Garante privacy)

Casi concreti

Un dirigente scolastico formula un «ammonimento» a un docente all'interno della mailing list di istituto

Violazione della privacy

Rileva dal punto di vista disciplinare, della responsabilità civile e sotto il profilo sanzionatorio (Garante privacy)

Qualche consiglio

- ✓ Ricordarsi che, in quanto dirigenti, siamo sempre degli «osservati speciali», anche nel contesto privato
- ✓ Curare la propria *web reputation*
- ✓ Valutare se un determinato comportamento possa nuocere all'immagine dell'amministrazione
- ✓ Evitare di lanciarsi in commenti nei confronti dell'amministrazione
- ✓ Astenersi nei propri commenti da toni «urlati» e ingiuriosi e da espressioni «colorite»