



Il benessere organizzativo passa anche dall'ascolto.

Il Listening Point per i dipendenti del Comune di Parma in una co-progettazione del CUG con il Servizio Prevenzione e Protezione

Donatella Signifredi - Dirigente del Servizio Risorse Umane e Organizzazione del Comune di Parma

9 ottobre 2015



Lo stress lavorativo

- Nei paesi della UE interessa il 22% dei lavoratori
- In Italia interessa il 27% dei lavoratori
- Il 50-60% delle assenze è correlato allo stress lavorativo



Il benessere organizzativo

Il **benessere organizzativo** si riferisce alle **politiche di prevenzione e promozione** della salute e della sicurezza intese in senso ampio:

- **sicurezza fisica** (prevenzione infortuni) e **sicurezza psicologica** (prevenzione stress);
- processi e comportamenti che promuovono il **ben - essere** quali: formazione, politiche di equità e di pari opportunità, valorizzazione delle diversità (di età, di genere e culturali), lavoro in team...



Migliorare l'organizzazione porta a:

- Incrementare il benessere del lavoratore
- Produrre effetti positivi sull'efficienza dell'organizzazione



Benessere organizzativo vs Stress lavoro-correlato

- L'interesse per il benessere nelle organizzazioni ha portato all'introduzione del concetto di **stress Lavoro-Correlato** e a quello di **rischio psico-sociale**. E' quindi presente un forte legame tra benessere organizzativo e Stress lavoro-correlato
- Per tale ragione il **CUG** e il **Servizio Prevenzione e Protezione** del Comune di Parma hanno ritenuto di dover individuare **strategie comuni** per la **promozione del benessere organizzativo** e, parallelamente, per la **prevenzione del rischio stress lavoro-correlato**.



Il progetto "Sportello d'Ascolto" del Comune di Parma

E' il frutto dell'incontro del

Piano Triennale delle Azioni Positive 2013-15

promosso dal CUG

con il

***Piano di Miglioramento per la riduzione dello
stress lavoro correlato***

elaborato dal Servizio Prevenzione e
Protezione



Gli obiettivi del progetto - 1

- **Offrire un supporto** al dipendente che viva una condizione di dis-agio lavorativo;
- **Avviare un percorso virtuoso** all'interno dell'Ente in un'ottica di **maggiore tutela** della sicurezza dei lavoratori;
- **Portare l'attenzione** su aspetti del benessere organizzativo ancora poco esplorati;
- **Essere di stimolo** all'organizzazione affinché ponga la "risorsa umana" sempre più al centro dei processi





Gli obiettivi del progetto - 2

valorizzazione delle
competenze dei
dipendenti



gestito da
personale interno
selezionato e formato





Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – l'approvazione del progetto

Approvato dall'Amministrazione Comunale che con DG 431/2014 ne ha condiviso le linee di indirizzo con il CUG, la Prevenzione e Protezione e con il Servizio Risorse Umane

Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – l'indagine interna



Opzioni per Albertelli Giovanna | Azioni sito

Punto Comune Intranet del Comune di Parma

Agevolazioni tariffarie TPL per dipendenti +++ Chiusure e modifiche orari di servizio: 2 maggio, 1 giugno, 7 dicembre 2015

Intranet

Al via la ricerca di personale per la realizzazione del progetto sperimentale "Sportello d'ascolto"

21/04/2015

Il Servizio Risorse Umane, su proposta del Servizio Prevenzione e Protezione e del CUG, intende istituire uno Sportello d'Ascolto rivolto ai dipendenti dell'Ente selezionando 2 Referenti effettivi e 2 supplenti tra il personale dell'Ente.

Le manifestazioni di interesse dovranno essere inviate in pdf entro il giorno 30 aprile 2015 al seguente indirizzo di posta elettronica:
sportellodascolto@comune.parma.it

[Scarica la lettera](#)

[Scarica il modulo per la manifestazione di interesse](#)



Rubrica
Cerca i colleghi
Ricerca avanzata

I miei strumenti
Busta Paga
Cartellino presenza
WebMail Classica
Outlook WebMail
Zimbra Mail
Huvola
Ricerca file archiviati
Whistleblowing
Prenotazione auto

Stabiliamo un contatto
Clicca qui per inviare un messaggio

I miei collegamenti
Clicca qui per inserire i tuoi

<http://intranet/Pagine/AvvisodiindagineinternaperSportellodAscolto.aspx>

21/04/2015



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – la manifestazione d'interesse

Il modulo per la “manifestazione di interesse”



Comune di Parma

**MANIFESTAZIONE D'INTERESSE
A RICOPRIRE IL RUOLO DI REFERENTE DELLO SPORTELLO D'ASCOLTO
RIVOLTO AI DIPENDENTI DEL COMUNE DI PARMA**

Io sottoscritto/a
dipendente a tempo indeterminato del Comune di Parma, in servizio presso (Settore e Servizio)
..... con qualifica di
manifesto l'interesse a ricoprire il ruolo di referente dello Sportello d'ascolto rivolto ai dipendenti dell'Ente che verrà avviato in forma sperimentale nell'anno 2015.

A tale scopo dichiaro di:

- Non essere eletto/a nelle rappresentanze sindacali;
- Non essere responsabile della gestione di inchieste disciplinari e/o amministrative interne;
- Non essere coinvolto/a nella valutazione dei percorsi carrieristici;
- Non essere membro del collegio disciplinare;
- Non far parte del servizio Prevenzione e Protezione o del Corpo di Polizia Municipale

e di essere in possesso del seguente requisito preferenziale:

- Laurea in Psicologia
- Diploma triennale in Counseling

Sono consapevole del fatto che l'eventuale nomina a Referente dello Sportello d'Ascolto:

- non comporterà avanzamenti di carriera né retribuzioni aggiuntive in quanto trattasi di servizio reso su base volontaria;
- comporterà un distacco parziale dalle mie abituali attività, pur svolgendosi all'interno del mio orario di lavoro;
- richiederà periodici incontri formativi e di supervisione all'interno del mio orario di lavoro.

Allego il curriculum vitae.

Data

Firma del candidato

Visto si autorizza
Il Dirigente
.....



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – La selezione del personale

Un'apposita commissione, formata da esperti esterni e dal Dirigente del Servizio Risorse Umane, ha operato la selezione tra i **13 dipendenti** che hanno manifestato l'interesse a ricoprire l'incarico



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – La formazione dei Referenti

I **6 dipendenti** che hanno superato la selezione hanno seguito un **corso di formazione** tenuto da due psicologi e un medico competente.

La formazione proseguirà con la **supervisione in itinere.**



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – l'organizzazione dei Referenti

Nella fase iniziale, i Referenti saranno distaccati dal proprio servizio per 2 ore settimanali, durante le quali svolgeranno le attività "dirette" (ascolto, consulenza) e quelle "indirette" (organizzazione del servizio, documentazione).



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – il ruolo dei Referenti

1. Dare informazioni e sostegno;
2. Chiarificare;
3. Identificare possibili strategie di “fronteggiamento”;
4. Aiutare il dipendente a promuovere possibili soluzioni migliorative della propria condizione lavorativa, assumendo un ruolo attivo.
5. Eventualmente inviare ai centri specializzati, cioè orientare il lavoratore verso strutture specialistiche o il medico competente del Comune di Parma



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – L'avvio

E' stata aperta una pagina dedicata nel portale della Intranet aziendale, nella quale sono reperibili le informazioni generali sullo Sportello, i contatti dei Referenti, le modalità di accesso.

Nel mese di settembre è stato inaugurato lo Sportello.



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – Le modalità di accesso

Per l'accesso allo Sportello il dipendente può scegliere tra due diverse opzioni:

- a. accedere in orario di lavoro, chiedendo l'autorizzazione al proprio Dirigente;
- b. accedere al di fuori dell'orario di lavoro. In questo caso il dipendente si reca allo Sportello in una fascia oraria extra-lavorativa o chiede l'autorizzazione per un'uscita personale, senza necessità di ulteriori motivazioni.



Lo Sportello d'Ascolto per i dipendenti del Comune di Parma – I report periodici

Attraverso i colloqui i referenti raccolgono i dati in forma aggregata. La lettura e l'analisi dei dati consentirà di rendere manifesti sia gli elementi causali soggettivi, sia quelli organizzativi che comportino malfunzionamento della struttura.

L'analisi dei dati raccolti, unita all'analisi dei questionari proposti dal CUG, consentirà all'Amministrazione di direzionare in modo specifico e puntuale le azioni di miglioramento

A 3D puzzle of a human head profile, with several pieces highlighted in a glowing blue color. The puzzle is set against a dark blue background with abstract, glowing blue lines and shapes. The text is overlaid on the top part of the image.

La parola si soddisfa nell'ascolto dell'Altro.
La mia parola è riconosciuta solo quando
viene ascoltata.

Massimo Recalcati

Grazie dell'attenzione