

SPORTELLO DI ASCOLTO PER I DIPENDENTI DEL  
COMUNE DI MODENA

DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE E DEFINIZIONE DEL  
SERVIZIO

settembre 2009  
elaborato da Dott.ssa Claudia Righetti

## **PREMESSA**

Il **Decreto legislativo n. 81 del 2008** sulla tutela della salute sul lavoro introduce in materia, un'importantissima novità giuridica che riguarda la nozione giuridica di salute (art. 1, c. 2, lett. o).

All'interno di tale cambiamento giuridico, apparentemente solo formale, ve ne è un altro più profondo, sia dal punto di vista giuridico sia sotto il profilo delle implicazioni organizzative ed individuali.

La nuova definizione di salute contiene, infatti, un'idea innovativa ed "ambiziosa" di salute da proteggere in ambito lavorativo: essa deve consistere nel "benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità".

La nuova nozione giuridica, di conseguenza, pone una forte sfida di cambiamento alle Organizzazioni pubbliche che vogliono essere effettivamente attente a rispettare la novità giuridica ed a cogliere le implicazioni da esse derivanti.

Al fine di promuovere il benessere e la salute dei lavoratori le organizzazioni possono introdurre diverse misure di prevenzione e contrasto allo stress e in generale alla sofferenza e al disagio psicosociale. Tra queste lo sportello di ascolto rappresenta una opportunità sia sul versante preventivo che gestionale.

## **FINALITA'**

Lo sportello di ascolto intende fornire un servizio di ascolto e di analisi delle cause del disagio che si manifesta all'interno dei contesti lavorativi del Comune di Modena.

Il colloquio permette, all'interno di uno spazio professionale, di analizzare e leggere la propria esperienza di disagio al fine di coglierne gli elementi causali soggettivi, organizzativi e/o afferenti al contesto più ampio e conseguentemente di individuare azioni future personali e/o organizzative per prevenire e fronteggiare le situazioni di disagio.

Il disagio lavorativo include qualsiasi situazione o condizione oggettiva che comporti un malfunzionamento della struttura organizzativa (intesa sia in senso fisico che organizzativo) e che causi a persone o a gruppi di persone che lavorano all'interno della stessa, impedimenti e/difficoltà nell'accesso a spazi, strutture, servizi, informazioni, opportunità, risorse o riconoscimento per il ruolo od il lavoro svolto.

## **ASPETTI ORGANIZZATIVI**

### **ORARI**

Lo sportello riceve previo appuntamento e nel rispetto della privacy. A tale scopo gli appuntamenti saranno seguiti dalla segreteria dell'ambulatorio presso cui sarà "appoggiato" il servizio.

La cadenza di apertura dello sportello è di 1 volta alla settimana (tutti i venerdì pomeriggio dalle 14,00 alle 18,00).

Nell'ambito di questo lasso temporale sono programmabili non più di 4 appuntamenti.

La prenotazione del colloquio deve avvenire con almeno 1 settimana di anticipo.  
Al termine di ogni venerdì sarà comunicato al consulente il n. di colloquio fissati per i venerdì successivo.

### **N. MASSIMO DI ACCESSI PER PERSONA**

E' opportuno, al fine di salvaguardare un uso corretto dello spazio di ascolto, fissare il n. massimo di accessi allo sportello. L'analisi delle principali esperienze di sportello di ascolto realizzate in diversi contesti individua un numero di accessi massimo che va da 2 a 4 incontri.

Fissare il n. massimo consente di promuovere un uso adeguato dello sportello limitando la possibilità che sia rappresentato e percepito come uno spazio terapeutico.

### **GESTIONE DEL COLLOQUIO**

I colloqui saranno svolti utilizzando un approccio metodologico che si fonda sull'intervista autobiografica attraverso l'uso di domande aperte che aiutino la persona a interpretare la situazione di disagio ricostruendo le dinamiche sottese e la causalità.

Sarà predisposta una SCHEDA DI CONDUZIONE/RILEVAZIONE DEL COLLOQUIO che sarà compilata dalla consulente e potrà essere, se richiesto, letta dall'utente.

Le informazioni raccolte nell'ambito di ciascun singolo caso saranno conservate e accessibili solo ed esclusivamente al consulente e utente.

Struttura e macro-finalità dei colloqui:

1° colloquio: anamnesi e ricostruzione degli elementi causali

2° colloquio: analisi e interpretazione

3° colloquio: identificazione delle possibili strategie di fronteggiamento (soggettive e organizzative).

Al fine di favorire l'Amministrazione Comunale nella messa a punto di azioni di prevenzione del disagio lavorativo, è stata messa a punto una SCHEDA DI ACCESSO al servizio che permetta la raccolta - **salvaguardando l'anonimato** delle persone che hanno avuto accesso allo sportello - di alcuni dati quantitativi (es. sesso, fascia di età, anzianità di servizio, settore di appartenenza, etc). L'analisi dei dati raccolti sarà condotta con appositi programmi di trattamento dati, in modo aggregato, così da garantire l'assoluta non riconoscibilità dei rispondenti e in modo da fare emergere le eventuali tipologie di risposte che corrispondono alle categorie più sensibili e / o alle aree di maggiore criticità.