


**PUNTI DI ASCOLTO
ANTIMOBING**





Il Servizio Antimobbing della Provincia di Udine è attivo dal 2007, ed è divenuto negli anni un punto di riferimento per il territorio, rappresentando un importante investimento per l'Ente provinciale. Esso infatti si colloca tra i servizi che assicurano la centralità della persona nell'azione politica, obiettivo primario di questa Amministrazione.

Promuovere la sicurezza, la dignità, il benessere sui luoghi di lavoro è un impegno prioritario verso la costruzione di una società più virtuosa. Vivendo dentro la crisi occupazionale ed economica di questi anni ci siamo resi conto che sostenere l'occupazione non significa solo offrire posti di lavoro, ma anche impegnarsi per creare le condizioni di un "buon" lavoro. Sappiamo tutti infatti quanto il benessere del tempo lavorato influisca sulla qualità della vita.

Il progetto S.O.S. Antimobbing è attuato grazie al sostegno della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, che dal 2007 lo ha finanziato annualmente ai sensi della L.R. 7/2005.

Anche il testo della presente pubblicazione è stato gentilmente messo a disposizione dalla Direzione Regionale Lavoro e Pari opportunità, per la ristampa a cura della Provincia di Udine. Ci auguriamo possa essere uno strumento utile per le lavoratrici e i lavoratori in difficoltà; ma anche un mezzo di promozione della cultura del benessere lavorativo.

Elisa Battaglia

Assessore alle Pari Opportunità
Provincia di Udine







Istituiti e accreditati dalla Regione Friuli Venezia Giulia in base alla legge regionale 7/2005,

i **“Punti di Ascolto Antimobbing”**

sono sportelli che offrono alle lavoratrici ed ai lavoratori la possibilità di avere una consulenza qualificata, che possa orientare al conseguimento di una condizione di benessere nel proprio ambiente di lavoro ed indicare percorsi personalizzati di uscita da eventuali situazioni di disagio lavorativo.

legge regionale 8 aprile 2005, n. 7

“Interventi regionali per l’informazione, la prevenzione e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori dalle molestie morali e psico-fisiche nell’ambiente di lavoro”

art. 1 : Finalità

“La Regione Friuli Venezia Giulia, secondo i principi enunciati negli articoli 2, 3, 4, 32, 37 e 41 della Costituzione, persegue lo sviluppo della cultura del rispetto dei diritti della persona e la tutela della sua integrità psico-fisica, il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni sociali nell’ambiente di lavoro e il contrasto dell’esclusione sociale.”

perciò la Regione, nell’ambito della sua potestà legislativa concorrente, ai sensi dell’articolo 5 dello Statuto speciale e dell’articolo 117 della Costituzione, intende “promuovere iniziative di prevenzione e di sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo.”



Le lavoratrici ed i lavoratori che si ritengono colpiti, nel proprio ambiente di lavoro, da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo possono rivolgersi ad uno qualsiasi dei Punti di Ascolto accreditati dalla Regione, aventi sede nel territorio regionale, per ottenere una consulenza gratuita.


Un esperto operatore od operatrice saranno a disposizione per un **primo colloquio di accoglienza** che ha, prima di tutto, lo scopo di cercare di instaurare una relazione di fiducia con la lavoratrice o il lavoratore che si sono rivolti al Punto di Ascolto.

Durante il colloquio:

- la persona sarà lasciata libera di scegliere cosa/quanto raccontare e a chi raccontarlo
- l'operatrice o l'operatore avranno cura di rispettare la segretezza di tutte le informazioni ed i dati sensibili eventualmente acquisiti.



Al fine di rispettare l'anonimato delle persone, l'operatore/professionista/esperto che effettua l'accoglienza assegnerà ad ogni utente un codice che potrà rinviare alla documentazione e ai dati anagrafici eventualmente acquisiti: quest'ultimi non saranno riportati sulla scheda ma conservati separatamente, in appositi armadi dotati di serratura, presso la sede del Punto di Ascolto.



non soffrire in silenzio, **lasciati aiutare**

Per raccogliere la narrazione dell'esperienza biografica della persona e dare ad essa valore - e per favorire la sistematizzazione di tutte le informazioni raccolte e la riflessione sulla problematica portata dal lavoratore/lavoratrice - l'operatore o l'operatrice del Punto di Ascolto utilizzeranno una scheda che rappresenta il flusso informativo di supporto al processo attivato, che inizia con la fase di accoglienza.

La prima parte della scheda, composta dalle sezioni accoglienza, **questionario di accoglienza e profilo personale e contesto lavorativo**, è costruita in maniera semi-strutturata ed è rivolta a cogliere il carattere qualitativo dei problemi esposti e a consentire, attraverso domande chiave, aperte, di raccogliere più elementi possibili sia sul problema portato dal lavoratore/lavoratrice sia sulle azioni messe in atto per fronteggiarlo.




Principali elementi della scheda percorso e attività dei Punti di Ascolto

- > Articolazione in fasi: accoglienza, analisi preliminare e orientamento/sostegno.
- > Ogni fase ha suoi specifici obiettivi, di conseguenza, le informazioni raccolte vanno finalizzate a tali obiettivi, ne consegue che la scheda rappresenta il canale relazionale attraverso il quale viaggiano sia le informazioni che le conoscenze necessarie per realizzare l'intervento del Punto di Ascolto.



Il questionario di accoglienza

- > non è una mera raccolta di notizie
 - > evidenzia l'esperienza soggettiva del lavoratore/lavoratrice.
 - > consente un uso guidato ma flessibile dell'intervista
 - > favorisce l'aggancio con la persona, l'instaurarsi di un clima favorevole al colloquio e alla narrazione
 - > getta le basi per la costruzione del rapporto con il lavoratore/lavoratrice
 - > registra anche le aspettative del lavoratore/lavoratrice nei confronti del Punto di Ascolto.
- 



Il “questionario di accoglienza” è una traccia per organizzare la prima fase dell’incontro con l’utente e la proposta di un successivo percorso di approfondimento: il questionario stesso potrà essere poi implementato nel corso dei colloqui individuali con i professionisti del Punto di Ascolto.

**psicologo
giuslavorista
medico esperto in medicina del lavoro
e medico legale**



sono infatti a disposizione per effettuare dei colloqui di approfondimento del problema.

Il percorso di consulenza e approfondimento sarà individuato e suggerito dallo staff del Punto di Ascolto sulla base di un’analisi collegiale del disagio espresso che terrà conto, anche di eventuali necessità e preferenze espresse dalla lavoratrice o dal lavoratore in merito ai colloqui da effettuare.



AFFRONTA LE TUE PAURE, NON NASCONDERTI





Durante il percorso di approfondimento la **persona**, che rimane sempre **al centro del processo relazionale e decisionale**, sarà aiutata a **ricostruire la storia dei propri rapporti di lavoro e di tutti quegli aspetti che sono stati percepiti come traumatici e sono stati fonte di malessere lavorativo**, assieme ad un'analisi della risposta messa in atto.

lo staff del Punto di Ascolto cercherà di rilevare le caratteristiche del disagio manifestato e di aiutare la persona a trovare **strumenti di risposta che rafforzino la sua capacità di fronteggiare il disagio**.

Al fine di accedere alla fase di consulenza/percorso di approfondimento la persona sarà informata, a cura dell'operatrice o dell'operatore di accoglienza

> sulla natura e le finalità delle attività di consulenza, orientamento e sostegno svolte dai Punti di Ascolto;

> sul fatto che i suoi dati personali saranno trattati, in forma anonima, ai soli fini previsti dalla normativa in vigore;

> sul fatto che le informazioni raccolte saranno elaborate ai fini di studio del fenomeno e le sarà richiesto di acconsentire ad essere ricontattato dal Punto di Ascolto a distanza di 6 mesi dalla conclusione del percorso di consulenza e sostegno offerto dallo stesso, ai fini di conoscere esiti od ulteriori sviluppi del disagio lavorativo o degli episodi di molestia/vessazione che la persona riferisce di aver subito.





La scheda-percorso

- > flusso informativo di supporto al processo attivato che inizia con la fase di accoglienza.
- > strumento di supporto all'operatività.
- > strumento unico, condiviso da tutti i Punti di Ascolto
- > documenta l'intervento degli operatori.
- > consente al Punto di Ascolto la valutazione del proprio intervento.
- > consente il confronto tra esperienze territoriali diverse.
- > consente la riflessione sulle problematiche ricorrenti che afferiscono al Punto di Ascolto.

La scheda rappresenta quindi la memoria storica, e la memoria consulenziale/operativa del processo di accompagnamento, del processo organizzativo e culturale.

- dà trasparenza all'intervento del singolo operatore e del Punto di Ascolto come servizio;
- lascia traccia del percorso avviato;
- dà organicità e sistematicità all'intervento
- riflette la presenza di un sistema organizzato e di un percorso guidato .





I Punti di Ascolto accreditati dalla Regione non sono autorizzati ad offrire, presso le proprie strutture, terapie mediche e psicologiche oppure assistenza legale in contenzioso, e non sono autorizzati nemmeno a contattare le aziende autonomamente per instaurare processi stragiudiziali di soluzione di eventuali conflitti (ciò non è infatti consentito dalla legge), ma possono essere un valido supporto all'orientamento verso strategie e **percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di disagio**.

VALORE LAVORO

Per una migliore
qualità del tempo
lavorativo

**FACCIAMO
SCACCO MATTO
AL MOBBING**



NON FARTI BRACCARE

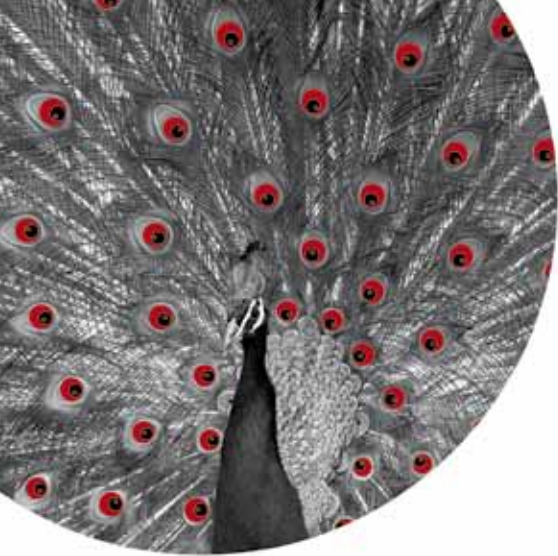


Il sostegno e l'accompagnamento offerto dai Punti di Ascolto potrà essere indirizzato, ad esempio:

- verso un sindacato o un patronato, verso la Consigliera regionale/provinciale di parità in quanto si siano ravvisate presunte violazioni di diritti contrattuali o presunte discriminazioni;

- verso un Centro Antiviolenza o verso la rete dei Servizi sociali se le azioni vessatorie hanno avuto o causato, direttamente o indirettamente anche problematiche attinenti a questi profili;

- verso una struttura del Servizio Sanitario, strutture ospedaliere/territoriali, altre strutture specializzate in molestie e stress lavoro correlato in regione o fuori regione con le quali possono esser state attivate convenzioni per la condivisione della presa in carico.




non sentirti gli occhi addosso

Il Punto di Ascolto potrà anche cercare di indicare possibili soluzioni di conciliazione con l'azienda, che la lavoratrice o il lavoratore possano autonomamente attivare, oppure indicare alla lavoratrice o al lavoratore le possibilità di valutare una modifica della propria collocazione lavorativa illustrando i servizi offerti, per esempio, dai Servizi provinciali al lavoro o dal Centro di Orientamento regionale.

Ancora, la lavoratrice o il lavoratore potranno essere accompagnati e sostenuti in un **percorso di empowerment o di formazione mirata**, anche nell'ambito del vasto catalogo regionale della formazione.






Da ultimo ciascun Punto di Ascolto, a distanza di 6 mesi dalla conclusione del percorso di consulenza e sostegno offerto, ricontatterà la lavoratrice o il lavoratore per conoscere esiti od ulteriori sviluppi del disagio lavorativo o degli episodi di molestia/vessazione che la persona riferisce di aver subito e perché nessuno sia lasciato solo nella difficile conciliazione tra la propria attività produttiva, indirizzata e coordinata a fini sociali, ed il diritto alla sicurezza, alla libertà, alla dignità e al pieno sviluppo della personalità umana. (articoli 2, 3, 4, 32, 37 e 41 della Costituzione della Repubblica italiana)


Le informazioni raccolte dai Punti di Ascolto saranno oggetto di studi statistici all'interno dei quali i dati (anonimi) verranno presentati in forma aggregata in modo che l'identità di ciascun partecipante non sia comunque riconoscibile.











Promuovere sicurezza, dignità, benessere ed inclusione sociale nei luoghi di lavoro consente di sostenere la ricchezza rappresentata dal capitale umano della comunità regionale e di incrementare la produttività del lavoro, i tassi di occupazione, la crescita complessiva dell'economia.



Aumento della qualità del lavoro, parità di accesso al mercato del lavoro e alle opportunità di carriera, occasioni di impiego per un arco della vita più lungo – così come un contesto favorevole all'occupabilità e alla mobilità sociale, qualunque sia il punto di partenza di ciascuno – si traducono così in valore ed in benessere per tutti.

La parte strutturata della scheda consente la raccolta sistematizzata di dati quantitativi inerenti la storia professionale e la condizione di disagio del lavoratore - offrendo così un quadro oggettivo del problema - e permette l'estrapolazione dei dati al fine di una rilevazione a livello macro-economico, curata dall'Agenzia regionale del lavoro, utile per rendere migliori e più incisive, nella nostra regione, le politiche di promozione del benessere e della dignità del lavoro.





Ulteriori informazioni sono disponibili
nel sito della Regione Friuli Venezia Giulia

www.regione.fvg.it

area tematica "istruzione, formazione, orientamento e lavoro",
sezione "lavoro e qualità della vita".

Mail di riferimento: valorelavoro@regione.fvg.it



arroganza

prepotenza

egoismo



PUNTI
DI ASCOLTO
ANTIMOBBIING