

REPUBBLICA ITALIANA



**Regione Siciliana
Assessorato Regionale delle Autonomie Locali
e della Funzione Pubblica
Servizio 10**

Prevenzione e Protezione dei Lavoratori sui Luoghi di Lavoro

**SPORTELLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO
PER IL BENESSERE E LA VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è una guida ai servizi forniti dallo Sportello di Ascolto.

Lo Sportello d'Ascolto per il benessere e la valorizzazione del personale è un servizio messo a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica e del Personale per tutti i dipendenti della Regione Siciliana e nasce dall'esigenza di fornire un utile strumento di aiuto e sostegno per favorire e migliorare il benessere del lavoratore.

Le attività di ascolto sono effettuate seguendo il metodo del colloquio psicologico, accogliendo il richiedente in spirito di non giudizio, indirizzandolo nell'analisi del problema e nella comprensione del suo vissuto.

Il servizio è effettuato da psicologi che, previo appuntamento, incontrano ed ascoltano individualmente i lavoratori che ne fanno richiesta, presso un locale del Dipartimento.

SERVIZI

- fornire ai lavoratori, uno "spazio" di ascolto in cui avere la possibilità di manifestare i vissuti soggettivi derivanti da possibili discordanze tra aspettative, bisogni e contesto reale di lavoro;
- fornire al lavoratore un sostegno psicologico per problematiche legate all'ambiente di lavoro;
- affrontare dinamiche organizzative disfunzionali quali mobbing, straining, molestie, vessazioni che possono causare al lavoratore stress da lavoro-correlato e burn-out;
- accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato e del mobbing, delle molestie, delle discriminazioni etc... (c.d. rischi psicosociali), operando una attenta analisi di discernimento che porti ad evidenziare eventuali problematiche psicofisiche individuali;
- stimolare percorsi di conoscenza delle proprie caratteristiche personali e competenze trasversali che possono avere ricadute nello svolgimento della propria mansione lavorativa, individuando punti di forza e aree potenziabili, che permettano di fornire spunti utili anche per un'analisi dei bisogni formativi;

- fornire metodi d'intervento per gestire i problemi di stress lavoro-correlato e di mobbing, distinguendoli da problematiche di tipo differente, che prevedono altri percorsi di intervento;
- fornire un'indicazione su quali sono le strategie e le strutture idonee per affrontare le problematiche individuate;
- promuovere la salute e valorizzare il potenziale delle persone a lavoro attraverso interventi individuali e/o di gruppo strutturati come occasioni di confronto in merito agli aspetti che hanno sostenuto il benessere e causato il malessere all'interno dell'organizzazione lavorativa;
- offrire al datore di lavoro, nel pieno rispetto della privacy e dell'anonimato, indicazioni sull'effettiva diffusione di rischi psicosociali, al fine di intervenire con gli strumenti di pertinenza;
- migliorare il Benessere Organizzativo attraverso la progettazione e/o la realizzazione di attività a sostegno del "clima organizzativo" a partire dai dati rilevati.

FUNZIONI

- prevenire e/o ridurre il rischio psicosociale (art.28 del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 - Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro), distinguendolo da altre eventuali problematiche che non attengono strettamente all'organizzazione ed al luogo di lavoro, ma che in esso si manifestano;
- fornire sostegno psicologico alla persona e/o al gruppo, avvalendosi della professionalità dello psicologo e/o psicoterapeuta che presta servizio presso lo Sportello di Ascolto;
- valorizzare il lavoratore e promuovere il benessere organizzativo;
- favorire nel lavoratore l'acquisizione di una rinnovata consapevolezza delle proprie risorse, capacità e competenze;
- indirizzare il lavoratore, se del caso, a rivolgersi ad altre strutture e/o professionisti qualora il problema posto sia di altra natura e non attinente alle tematiche sopra indicate.

ATTIVITÀ

Le attività dello Sportello di Ascolto si basano sul supporto/sostegno psicologico a favore dei dipendenti regionali per affrontare problematiche, originate nell'ambiente di lavoro, attraverso le seguenti due tipologie di approccio basate su differenti percorsi proposti in base alle esigenze personali o di gruppo.

Percorso individuale

Dopo aver contattato lo Sportello d'ascolto, al dipendente viene fissato un primo incontro individuale nel corso del quale viene concordata la scelta tra i seguenti percorsi, in base alle necessità rilevate:

- ✓ percorso di orientamento (2-3 incontri)
- ✓ percorso breve (5 incontri)
- ✓ percorso di orientamento (2-3 incontri) + percorso breve (5 incontri)

Il percorso individuale, svolto attraverso l'uso della relazione, facilita lo sviluppo delle risorse personali e consente di migliorare la conoscenza di sé, superare le conflittualità e favorire il cambiamento delle relazioni con gli altri.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI INDIVIDUALI

L'accesso ai servizi individuali avviene esclusivamente su appuntamento inviando una e-mail allo Sportello di Ascolto psicologico all'indirizzo: sportelloascolto.benessere@regione.sicilia.it .



Percorso di Gruppo

Dopo aver contattato lo Sportello d'ascolto, al dirigente o referente di un "gruppo di personale" viene fissato un primo incontro nel corso del quale viene concordata la scelta tra i seguenti percorsi, in base alle necessità rilevate:

- ✓ percorso di intervento individuale attraverso il Gruppo (8-10 incontri)
- ✓ interventi di gruppo
- ✓ focus group (dettaglio da definire a progetto in base alle esigenze)
- ✓ Circoli di Ascolto Organizzativo (progetto specifico in base alle esigenze)
- ✓ formazione/intervento (progetto specifico in base alle esigenze)



MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DI GRUPPO

L'accesso ai servizi di gruppo avviene esclusivamente su appuntamento inviando una e-mail allo Sportello di Ascolto psicologico all'indirizzo: sportelloascolto.benessere@regione.sicilia.it .

Nella richiesta, inoltrata dal dirigente o da un referente di "Gruppi di personale", va esplicitata la necessità di:

- previsione di un incontro per analisi contesto e progettazione dell'intervento;
- programmazione e realizzazione di un percorso in base alle esigenze delle strutture.

Ai colloqui individuali o di gruppo si associano:

- ✓ n.1 o 2 colloqui/incontri di verifica dei risultati raggiunti a distanza di tempo (follow-up).

SEDE DELLO SPORTELLLO DI ASCOLTO

Lo Sportello di Ascolto ha sede presso il Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale - Piano Terra - in Viale Regione Siciliana, 2194 - Palermo

CONTATTI PSICOLOGI DELLO SPORTELLLO DI ASCOLTO

Dott.ssa Giuseppina Ida Elena Giuffrida (Responsabile) - 3386906593

Dott. Tommaso Gioietta - 3357708121



ATTIVITÀ DI SOSTEGNO PSICOLOGICO E FINALITÀ DEGLI INTERVENTI

L'attività di sostegno psicologico si svolge attraverso un percorso di educazione emozionale e relazionale, sviluppo dell'intelligenza emotiva, rafforzamento dell'autostima e miglioramento delle proprie capacità di comunicazione, che portano, alla fine del percorso, alla sensazione di miglioramento del benessere individuale e di gruppo.

In particolare, l'attività di sostegno prevede:

- strategie finalizzate alla gestione soggettiva dell'ansia e del panico;
- autodiagnosi ed approccio ai problemi al fine di attuare strategie per la definizione o risoluzione degli stessi;
- comprensione e miglioramento delle dinamiche relazionali interpersonali;
- analisi degli elementi facilitanti di tali relazioni e utilizzo in un contesto organizzativo;
- attivazione di "processi di ascolto" e di assertività;
- apertura alla dimensione empatica della relazione;
- acquisizione o accrescimento della consapevolezza di sé, della conoscenza delle proprie risorse e dei propri limiti, della capacità e la fiducia in se stessi, del senso di responsabilità e flessibilità di fronte ai cambiamenti;
- aumento della motivazione, dell'impegno e dell'iniziativa;
- accrescimento e/o sviluppo dell'empatia, riconoscimento degli altri, valorizzazione delle diversità, abilità sociali e relazionali;
- accrescimento della consapevolezza del proprio ruolo personale e professionale al fine di migliorare il rendimento di ciascuno.

PRIVACY

I colloqui vengono condotti nel rispetto del segreto professionale e dell'etica deontologica imposto dall'Ordine degli Psicologi, garantendo l'assoluta riservatezza rispetto ai contenuti, ai recapiti, ai contatti, alle informazioni.

A garanzia della riservatezza, lo Sportello d'Ascolto accoglie richieste di appuntamento provenienti anche da recapiti privati, ad esempio un numero di telefono diverso da quello dell'ufficio o un indirizzo e-mail personale.

GIUSTIFICATIVO (circolare prot. n. 29944 del 21 marzo 2022)

Le attività e i servizi erogati presso lo Sportello di Ascolto psicologico sono considerati attività lavorativa e si configurano come “formazione/intervento nell'ambito della attività lavorativa” individuale e/o di gruppo, finalizzata alla prevenzione e protezione dei lavoratori rispetto ai rischi psicosociali di cui all'art. 28 comma 1 del T.U. 81/08 e s. m. i. e discende dagli obblighi datoriali ai sensi dell'art. 17 comma 1, lettera a e dell'art. 37 del medesimo Testo.

Per maggiori informazioni è consultabile la pagina web dello Sportello di Ascolto Psicologico presente all'interno del sito del Dipartimento della Funzione Pubblica e del Personale in: **Area tematiche** e poi **Area riservata al personale regionale**.

La presente “Carta dei Servizi” è stata realizzata dalla dott.ssa Giuseppina Ida Elena Giuffrida e dal dott. Tommaso Gioietta e curata dal dott. Santi D'Alessandro.