



RELAZIONE DI ANDAMENTO SPORTELLO D'ASCOLTO

a cura di Stefania Settembrini e Giorgia Pretolani
Gestalt Counsellor Professioniste

Relazione di andamento Sportello di ascolto novembre 2017

Introduzione

Presentazione

Attivazione di uno *Sportello* di consulenza individuale, sperimentale, gratuito a servizio di tutti i dipendenti del Comune di Bagno a Ripoli, protetto dalla più assoluta *privacy*, dedicato all'aiuto, al sostegno e al potenziamento del benessere individuale delle persone che lavorano nella amministrazione del Comune.

Nel mondo del lavoro, nelle Pubbliche Amministrazioni, dove i mutamenti di contesto, i passaggi di competenze, le evoluzioni organizzative, il bisogno di supportare e sostenere le risorse umane di cui si dispone è in costante crescita.

Infatti, momenti di difficoltà personale, disagi e insoddisfazioni influiscono spesso sulle prestazioni lavorative e rallentano il processo di crescita formativa e produttiva della persona e dell'azienda.

E' in questa ottica che il *Counselling* può essere un importante strumento di aiuto per il benessere del lavoratore, a qualsiasi livello di qualifica funzionale.

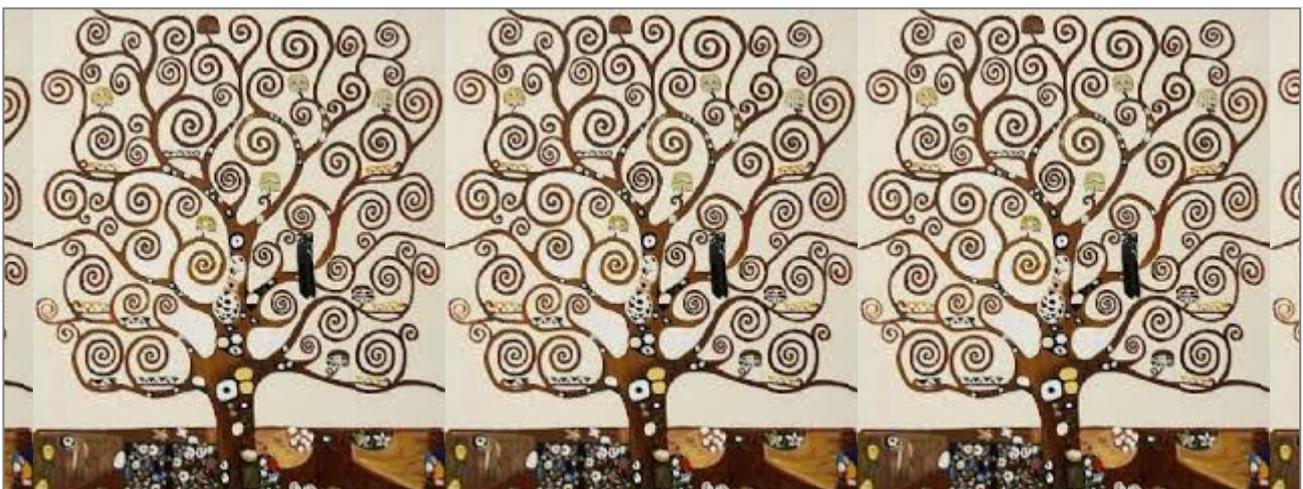


Chi è il *Counsellor*?



Il *Counsellor* grazie ad un atteggiamento empatico di accoglienza, rispetto, ascolto e ad una relazione di autenticità, sostiene la persona nell'aiutare ad aiutarsi, cioè nel compiere autonomamente e consapevolmente comportamenti che migliorano:

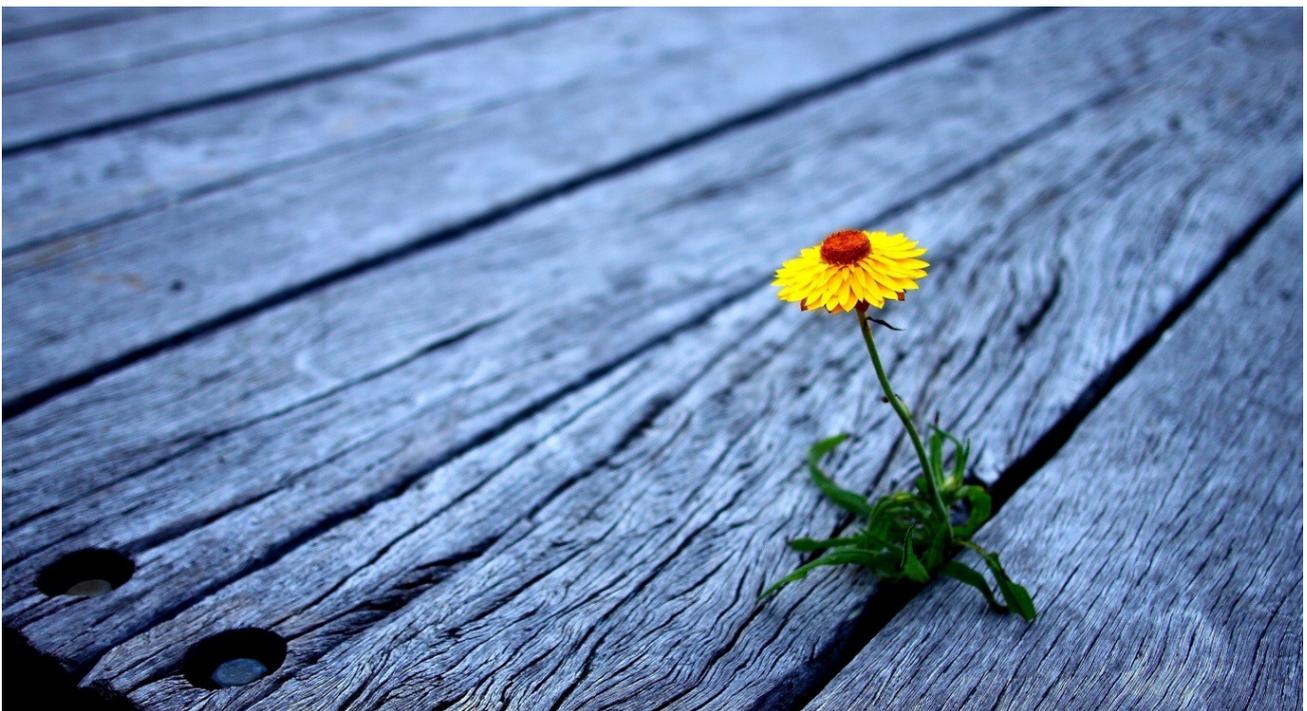
- la convivenza;
- la relazione con i colleghi;
- la condivisione di un progetto;
- la motivazione al lavoro;
- la coesione organizzativa;
- l'integrazione dei progetti personali con quelli aziendali;
- la gestione dei conflitti in fase di cambiamento.



Scopo del lavoro

Lo scopo del lavoro è duplice:

- fornire all'Amministrazione del Comune di Bagno a Ripoli uno strumento innovativo e ricco di opportunità, disponendo al proprio interno di uno spazio espressamente dedicato all'ascolto ed al sostegno delle persone che vi lavorano, coerentemente con una rivalutazione verso il mutamento degli Enti Locali che si orienta verso una organizzazione Aziendale;
- fornire alle persone che lavorano presso questa Amministrazione una possibilità interessante di confronto con se stesse, nella più assoluta libertà e riservatezza, infondendo loro una rinnovata fiducia nelle proprie risorse personali e nelle risorse dell'Ente per cui lavorano.



Fasi e tempi di lavoro

- **02/11/2016:** Il Progetto è stato trasmesso dalle proponenti, Stefania Settembrini e Giorgia Pretolani, al R.S.U. e al C.U.G., richiedendo il loro tramite per proporlo in particolare all'Assessore Ilaria Belli (Vice Sindaco e Assessore alle Politiche Sociali), al Segretario Generale Avvocato Maria Benedetta Dupuis, al Dirigente dell'Area 'Affari generali', Dottor Fabio Baldi e alla Dottoressa Simona Nardi, Posizione Organizzativa del Settore Risorse Umane.
- **23/12/2016:** il R.S.U. e il C.U.G. hanno trasmesso ufficialmente all'Ente il Progetto.
- **20/02/2017:** l'approvazione è avvenuta su proposta del Segretario Generale, Avv. Maria Benedetta Dupuis, con Deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 20/02/2017, in coerenza con il *Piano di Azioni positive per il triennio 2016-2018*, approvato in precedenza. Nella Deliberazione si è disposto l'utilizzo della 'saletta dei capigruppo' al terzo piano del Palazzo Comunale, con disponibilità per i colloqui il mercoledì pomeriggio, oltre alla creazione di una mail dedicata e protetta da password, da utilizzare esclusivamente da parte delle *Counsellor* per concordare gli appuntamenti con gli utenti.
- **29/03/2017:** prima presentazione ai dipendenti nella Sala del Consiglio Comunale, tramite invito elaborato dalle *Counsellor* ed inoltrato via e-mail su disposizione del Segretario Generale, con la collaborazione della Dott.ssa Simona Nardi.
- **09/06/2017:** comunicazione della sospensione estiva dello Sportello nel mese di Agosto e della riapertura dello stesso nel mese di Settembre, oltre che della previsione di una nuova presentazione ai dipendenti il 20 Settembre nella Sede della Biblioteca Comunale, inoltrata via e-mail su disposizione del Segretario Generale, con la collaborazione della Dott.ssa Simona Nardi.
- **12/06/2017:** assemblea generale dei dipendenti, all'inizio della quale è avvenuto un breve riepilogo della avvenuta approvazione del Progetto e dell'attivazione in essere dello *Sportello di ascolto*.
- **14/09/2017:** comunicazione di conferma della seconda presentazione dello Sportello di ascolto, già prevista, per il giorno 20 Settembre 2017 alle ore 14 e 15 presso la sede della Biblioteca e contestuale comunicazione della ripresa dell'attività dello Sportello dopo la pausa estiva, inoltrata via e-mail su disposizione del Segretario Generale, con la collaborazione della Dott.ssa Simona Nardi.
- **20/09/2017:** seconda presentazione ai dipendenti nella sala dedicata alla presentazione eventi presso la Biblioteca Comunale, inoltrata via e-mail, su disposizione del Segretario Generale, con la collaborazione della Dott.ssa Simona Nardi.



Partecipazione

La presentazione ai dipendenti del Comune nella Sala del Consiglio è avvenuta da parte delle *Counsellor* Stefania Settembrini e Giorgia Pretolani, tramite incontro diretto con i dipendenti, la proiezione di *slide* riassuntive dei concetti fondamentali e la possibilità di un confronto con i presenti.

L'introduzione del Segretario Generale, Avv. Maria Benedetta Dupuis è stata incisiva e ha consolidato l'ufficialità del Progetto e l'intenzione di dargli un ampio respiro.

La partecipazione da parte dei dipendenti è stata positiva, circa 20 persone, e trasversale, riguardando un esponente per quasi tutti gli Uffici del Comune (Urbanistica- Edilizia, Anagrafe, CED, Lavori Pubblici, Economato, Ufficio Gare, Scuola, Biblioteca), considerato che l'orario coincideva con il termine della prestazione lavorativa.

Il tempo intercorso rispetto alla richiesta del primo colloquio di *Counselling* da parte degli utenti è stato relativamente breve, circa 20 giorni, durante i quali siamo state contattate inizialmente da due persone e poi da una terza persona, nel mese di Giugno.

Dunque nei mesi di Aprile, Maggio, Giugno e Luglio, prima dell'interruzione estiva durante il mese di Agosto, abbiamo iniziato la prima parte dei colloqui: gli incontri previsti sono nel numero massimo di 10 per persona, avvengono con cadenza di 15/20 giorni e sono della durata di 40 minuti.

Lo Sportello è stato riattivato nel mese di Settembre per proseguire il ciclo di incontri già avviato e per iniziarne di nuovi.

Nello stesso periodo una nuova persona, dopo aver dimostrato il suo interesse, ha chiesto di intraprendere il percorso.

Contestualmente alla seconda presentazione del 20 Settembre, avvenuta nella sede della Biblioteca, altre due persone hanno dichiarato il loro interesse, ma hanno fatto presente l'impossibilità di poter aderire allo Sportello di ascolto nel giorno di mercoledì a causa del loro orario di lavoro.



Conclusione

Valutazione del lavoro

Gli utenti che hanno richiesto di intraprendere il percorso di consulenza si sono presentati regolarmente agli appuntamenti concordati, dimostrando interesse a continuare l'intero ciclo di incontri.

Considerato il breve lasso di tempo intercorso dall'attivazione dello Sportello ad oggi (Aprile – Luglio 2017), il numero degli utenti che hanno richiesto di iniziare il percorso di *Counselling* è positivo, ma è auspicabile coinvolgere quante più persone possibile.

L'iniziativa infatti, pur avendo molto incuriosito i dipendenti, ha avuto e continua ad avere bisogno di essere conosciuta e compresa nella sua potenzialità ed utilità.

Come ogni nuova esperienza, questa iniziativa ha bisogno di essere vista per la sua onestà intellettuale, come cioè una mera opportunità di miglioramento del proprio stato di benessere personale.

In questo senso ringraziamo il sostegno del Segretario Generale Maria Benedetta Dupuis, che ha creduto in questa possibilità e ci ha affiancato in tutte le fasi fin'ora intercorse per il proseguimento della stessa.

Si prevede dunque che il progetto possa continuare nel tempo e nel rispetto della disponibilità dell'Amministrazione e della validità ed utilità del progetto stesso.

Le *Counsellor* Stefania Settembrini e Giorgia Pretolani mettono a disposizione, nello svolgimento del loro operato, la massima professionalità e dedizione.

Proposte per il futuro

- Ulteriori presentazioni del Progetto nelle varie sedi del Comune;
- informare tramite mail i dipendenti del Comune della riapertura nel mese di Settembre 2017 dello Sportello di ascolto;
- pubblicare il Progetto sul sito del Comune;
- affiggere il volantino informativo formato A3 all'ingresso delle sedi del Comune;
- ri-distribuire le *brochure* e renderle disponibili all'U.R.P.;
- mettere a conoscenza dell'evolversi del nostro Progetto l'Assessore Ilaria Belli e il Dirigente Fabio Baldi, oltretutto il Sindaco;
- possibilità di individuare un ulteriore giorno supplementare dedicato ai colloqui (ad esempio il sabato mattina), per potere estendere la possibilità di aderire anche a chi lavora il mercoledì pomeriggio: in questo senso si propone anche la possibilità di individuare una stanza dedicata presso la sede della Biblioteca Comunale
- Varie ed eventuali

