

# Campagna europea 2014/2015

## Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

# Le Buone Pratiche



# Presentazione azienda/organizzazione



*Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale*

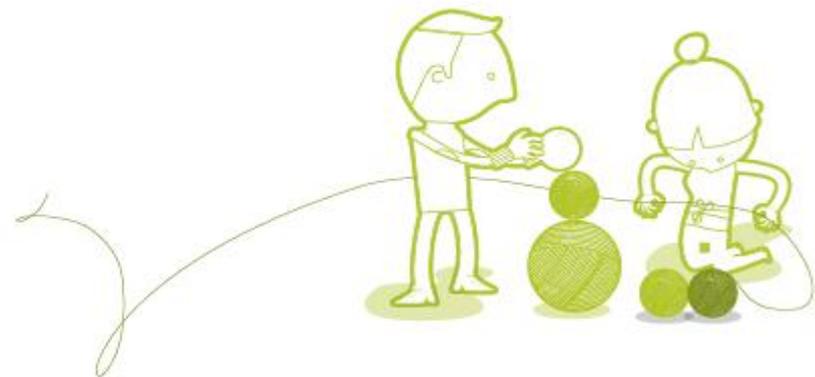


## ▪ **SPORTELLO di ASCOLTO**

▪ [cug.sportelloascolto@esteri.it](mailto:cug.sportelloascolto@esteri.it)

# La Buona Pratica

- **Problematica:** disagi psico-sociali/-fisici da stress, mobbing, molestie, correlati al lavoro nella sede centrale e nelle sedi all'estero, in primis in relazione alla mobilità Italia-estero e tra diverse sedi all'estero.
- **Soluzione:** Sportello di ascolto: accoglienza delle segnalazioni di disagio, sostegno psicologico, avvio e monitoraggio di percorsi risolutivi, casistiche per misure finalizzate al benessere organizzativo.
- **Risultati:** casi trattati (aspetti qualitativi / quantitativi)



# Problematica

- **Esposizione a fattori interpersonali e personali di stress:** lavoro con forte mobilità tra le sedi ed eterogeneità delle categorie professionali nell'ambiente di lavoro (variabilità dei team, degli stili di leadership, delle norme sociali (in)formali sul lavoro), traslochi, problematiche familiari, ecc.
- **Output:** stress da escalation di tensioni latenti o conflitti «fisiologici», da gestione inappropriata dei repertori di risorse (personali, interpersonali e organizzativi), da mobbing, discriminazioni, molestie.
- **Condizioni di cornice sfavorevoli:** distanza oggettiva (sedi all'estero) e psicologica da supporti nel contrasto al rischio da stress lavoro-correlato.

# Soluzione

- **Lo Sportello rappresenta un gruppo di ascolto “buono”, di contrappeso alla negatività percepita nella situazione segnalata, aiuta l’utente ad analizzare le criticità e ad attivare le proprie risorse, facilita l’orientamento verso una soluzione (interventi presso gli Uffici competenti o procedure di mediazione promosse dal C.U.G.).**
- **Lo Sportello, raccoglie ed elabora i dati delle segnalazioni. Rileva le criticità e ne comunica la tassonomia al C.U.G. perché possa avvalersene nell’individuare misure utili per rimuovere le criticità d’ostacolo al benessere organizzativo al MAECI.**

# Risultati (efficacia)

- **Riscontri positivi dell'utenza sul potenziamento del repertorio di risorse personali, che, anche in concomitanza con misure mirate (provvedimenti disciplinari, mediazioni, migliorie organizzative ecc.), conduce ad esiti per lo più soddisfacenti.**
- **Affinamento e diversificazione della richiesta: l'utenza rappresenta le criticità segnalate con crescente capacità d'individuare e distinguere i vari rischi da stress lavoro-correlato (*a prevalenza pressoché costante dei casi*).**
- **Diffusione della consapevolezza della problematica e della fiducia nello Sportello: crescente trasversalità orizzontale e verticale delle categorie professionali utenti dello Sportello (*a prevalenza pressoché costante dei casi*).**
- **Sinergie Sportello-CUG-OIV per una Cultura organizzativa che promuova il benessere organizzativo e contrasti il rischio da stress lavoro-correlato (convegni, formazione, rilevamenti dati, ecc.).**