



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

PUNTI DI ASCOLTO

SOSTEGNO, AIUTO E ORIENTAMENTO
AL BENESSERE SUI LUOGHI DI LAVORO



Regione autonoma Friuli Venezia Giulia
Legge regionale 8 aprile 2005, n. 7

La Regione Friuli Venezia Giulia - attraverso i propri programmi, le politiche attive e gli interventi sul territorio - è impegnata a promuovere sicurezza, dignità, benessere, pari opportunità e inclusione sociale nei luoghi di lavoro, sostenendo così la ricchezza rappresentata dal capitale umano della comunità regionale e contribuendo allo sviluppo di una cultura della legalità, della regolarità e della qualità del lavoro e del tempo lavorativo.

In un contesto favorevole al rispetto e alla crescita professionale, aumentano l'occupabilità e la mobilità sociale (qualunque sia il punto di partenza di ciascuno), la produttività del lavoro, i tassi di occupazione, la crescita complessiva dell'economia. Traducendo così il benessere individuale in valore e benessere per tutti.



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 E DA FENOMENI VESSATORI E DISCRIMINATORI NELL'AMBIENTE DI LAVORO”

ART: 1 Finalità

“La Regione Friuli Venezia Giulia”, secondo i principi enunciati dalla Costituzione e dall'ordinamento dell'Unione Europea, “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” e 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, anche legati a molestie sessuali, differenze di genere, orientamento sessuale, età, stato di salute, credo religioso, cultura, opinioni politiche, condizioni personali e sociali e provenienza geografica.”

**Istituiti e accreditati
dalla Regione Friuli Venezia Giulia
in base alla legge regionale 7/2005, i
“PUNTI DI ASCOLTO”**

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



Le lavoratrici e 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 per ottenere una consulenza gratuita. Un esperto operatore o operatrice saranno a disposizione per **un primo colloquio di accoglienza** che ha, prima di tutto, lo scopo 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 e dei 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 RINVIERÀ AI DATI ANAGRAFICI E ALLA DOCUMENTAZIONE EVENTUALMENTE ACQUISITA: TALI INFORMAZIONI NON SARANNO RIPORTATE SULLA SCHEDA DOVE È REGISTRATO IL PERCORSO DI CONSULENZA INTRAPRESO E SEGUITO, MA CONSERVATI SEPARATAMENTE, IN APPOSITI ARMADI DOTATI DI SERRATURA, PRESSO LA SEDE DEL PUNTO DI ASCOLTO.



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 RACCOLGERE 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
AVVOCATO GIUSLAVORISTA
MEDICO ESPERTO IN MEDICINA DEL LAVORO O MEDICINA 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 COLLOQUII DA EFFETTUARE.



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 INFORMATATA, 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 RICONTATTATA 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**.

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

- verso un sindacato o un patronato, verso la Consigliera o il Consigliere 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.*

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 Centri per l'Impiego o dai Centri 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 ed eventuali ulteriori sviluppi del disagio lavorativo o degli episodi di molestia/vessazione che la persona riferisce di aver subito.

Con la finalità di assicurare che nessuno sia lasciato solo nella difficile conciliazione tra la propria attività produttiva, indirizzata e coordinata a fini sociali, e il diritto alla sicurezza, alla libertà, alla dignità e al pieno sviluppo e rispetto della propria persona e personalità.

(articoli 2, 3, 4, 32, 37 e 41 della Costituzione della Repubblica italiana)



Le informazioni raccolte dai Punti di Ascolto potranno essere 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

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 RILEVAZIONI, A LIVELLO MACRO-ECONOMICO, UTILI PER RENDERE MIGLIORI e PIÙ INCISIVE, NELLA NOSTRA REGIONE, LE POLITICHE DI PROMOZIONE DEL BENESSERE e DELLA DIGNITÀ DEL LAVORO.



INDIRIZZI e RECAPITI DEI PUNTI DI ASCOLTO

Punto di Ascolto accreditato di GORIZIA

GESTITO DALLA ASSOCIAZIONE S.O.S. ABUSI PSICOLOGICI IN CONVENZIONE CON IL COMUNE DI GORIZIA

C/O CENTRO LENASSI, VIA VITTORIO VENETO 7, GORIZIA

APERTURA: MARTEDÌ 12.00 – 17.00, GIOVEDÌ 09.00 - 17.00, VENERDÌ 12.00 – 17.00

TELEFONO 0481 383515

EMAIL: antimobbing.gorizia@gmail.com

HTTP://www.antimobbingfvgo.it

Punto di Ascolto accreditato di PORDENONE

GESTITO DALLA UNIONE SINDACALE CISL DI PORDENONE IN CONVENZIONE CON I COMUNI DI PORCIA E PORDENONE

C/O DISTRETTO SANITARIO DEL NONCELLO VIA DELLE RISORGIVE 3, PORCIA (PN)

APERTURA: DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ 14:00 - 18:30; VENERDÌ 08:30 - 12:30

TELEFONO 0434 1852064

EMAIL: antimobbing.pordenone@gmail.com

HTTP://www.antimobbingfvgn.it

Punto di Ascolto accreditato di UDINE

GESTITO DALLA ASSOCIAZIONE EDUCAFORUM APS IN CONVENZIONE CON IL COMUNE DI UDINE

P.ZZA PATRIARCATO 3, UDINE

APERTURA: LUNEDÌ E MERCOLEDÌ 10:00 - 18:00; GIOVEDÌ 10:00 - 16:00

TELEFONO 0432 1272071

EMAIL: antimobbing.udine@gmail.com

HTTP://www.antimobbingfvgu.it/

Per maggiori informazioni

HTTP://www.regione.fvg.it/raFVG/cms/raFVG/FORMAZIONE-LAVORO/LAVORO/PARI-OPPORTUNITA-QUALITA-LAVORO/FOGLIA4/

HTTP://www.antimobbingfvgo.it