

**RELAZIONE CONCLUSIVA  
SPERIMENTAZIONE SPORTELLO DI  
ASCOLTO - COMUNE di CERVIA  
Maggio 2015**

**ELABORATO da Dott.ssa Claudia Righetti**

# REPORT CONCLUSIVO ATTIVITA' DI SPERIMENTAZIONE SPORTELLI ASCOLTO COMUNE DI CERVIA

## Indice

<b>1. Premessa: finalità del documento</b>	Pag.3
<b>2. La sperimentazione dello sportello di ascolto:</b>	Pag.4
<b>2.1 dati quantitativi</b> (Tipologia di utenza, n. colloqui, n. percorsi realizzati, tipologie di disagio...)	Pag.4
<b>2.2 dati qualitativi</b> (analisi e considerazioni sulle tipologie di disagio rilevate)	Pag.5
<b>3. Analisi degli aspetti organizzativi che possono favorire l'insorgere del disagio psicologico nei lavoratori</b>	Pag. 7
<b>4. Proposte di miglioramento</b>	Pag. 7

## **Premessa: finalità del documento**

Il presente documento si propone di condividere con gli amministratori, con il CUG e con i referenti dell'amministrazione Comunale di Cervia che, a diverso titolo intervengono nella promozione del benessere organizzativo, alcune riflessioni quali - quantitative emerse dalla seconda sperimentazione dello sportello di ascolto.

La seconda annualità di sperimentazione dello sportello di ascolto ha preso avvio a Dicembre 2014 e si è conclusa a aprile 2015 secondo il seguente calendario:

- 6/12
- 9/01
- 7/02
- 20/02
- 6/03
- 21/03
- 18/04

Si rimanda al report dello scorso anno (capitolo 2 e il capitolo 3) per avere una ricognizione del quadro, anche normativo, di riferimento in cui si inserisce la sperimentazione attuata dal comune di Cervia . Sempre il report dello scorso anno riporta (al capitolo 3) una panoramica delle principali forme di sofferenza psicologica nei contesti lavorativi che rimane punto di riferimento invariato anche per questa annualità.

Il capitolo 2 riporta i dati quantitativi e qualitativi inerenti l'attività svolta: tipologia di utenza, n. colloqui, n. percorsi realizzati, tipologie di disagio, etc.

Il capitolo 3 descrive gli aspetti organizzativi che possono favorire o costituire un terreno fertile per l'insorgere del disagio psicologico nei singoli o nei gruppi: stili di direzione, organizzazione del lavoro, organizzazione degli spazi, logistica.

Infine il capitolo 4 traccia alcune proposte per migliorare il servizio dello sportello di ascolto e per intensificarne la conoscenza a tutti i settori e livelli dell'organizzazione.

## 2. La sperimentazione dello sportello di ascolto

### 2.1 Dati quantitativi

Complessivamente hanno avuto accesso allo sportello di ascolto:

- 2 persone
- 1 gruppo di lavoro (costituito da 5 persone)

#### Genere

1 utenti maschi

1 utente donna

1 gruppo costituito da 5 donne

#### Età singoli utenti

Età	persone
23 -34	
35 -44	1
45 -54	1
> 55	

I componenti del gruppo che ha avuto accesso allo sportello hanno un'età diversificata.

#### Anzianità di servizio

Le 2 persone che hanno avuto accesso al servizio hanno un'anzianità superiore ai 5 anni.

Anzianità di servizio	
< ai 5 anni	- persone
> ai 5 anni	2 persone

Anche i componenti del gruppo che ha avuto accesso allo sportello hanno un'anzianità superiore ai 5 anni.

#### Categoria di inquadramento

Categoria Inquadramento	
A	-
B1	-
B3	-
C	1
D	1

I componenti del gruppo che ha avuto accesso allo sportello hanno un inquadramento diversificato.

## Numero di colloqui effettuato da ogni persona

Per ogni persona è stato previsto un numero massimo di 4 colloqui. La tabella seguente mostra la distribuzione delle persone per n. di colloqui.

	1 colloquio	2 colloqui	3 colloqui	4 colloqui
<b>persone</b>	1	1		
<b>gruppo</b>				1

## Numero di colloqui per mese di apertura

dic	gen	feb	mar	apr
1	2	2	1	0

## Tipologie di disagio

### Tipologie disagio

A - Relazionale	2
B - Motivazionale	1
C - Altro	-

## Tipologia di disagio relazionale

TIPOLOGIA DI DISAGIO RELAZIONALE	
A1= colleghi	1
A2 = superiore	
A3= collaboratori	1
A4= utente	-