

## DA DOVE NASCE L'ESIGENZA DI ASCOLTO

### IL CONTESTO

Viviamo in un contesto dove il lavoro definisce gran parte della nostra identità ed occupa un ruolo fondamentale nella nostra vita. Siamo parte di un'**organizzazione complessa** che opera su diversi fronti e lavora per rendere sempre più efficace ed efficiente il servizio pubblico.

Siamo all'interno della **Pubblica Amministrazione** che è chiamata a cambiare, innovarsi, ad essere maggiormente performante e a raggiungere obiettivi sfidanti. Facciamo parte di un **team di lavoro**, abbiamo un ruolo con dei compiti e delle responsabilità, dobbiamo interfacciarci con differenti professionalità, collaborare con i nostri colleghi e le nostre colleghe. In questa complessità spesso possiamo sentirci **sopraffatti/e** dal punto di vista emotivo, relazionale, motivazionale. Possiamo provare incomprensione, demotivazione, insoddisfazione e persino percepire di **non essere ascoltati/e**.

Ma possiamo anche trovarci in una **fase di crescita e di ridefinizione del nostro ruolo lavorativo**, ed abbiamo bisogno di uno spazio in cui confrontarci per rendere l'obiettivo più perseguibile.

### L'OBIETTIVO

#### AZIONE POSITIVA PIAO 2023-25

Per tali ragioni una delle azioni positive che abbiamo previsto nel PIAO 2023-25 è supportare e favorire il benessere organizzativo attraverso la costituzione di un **NUCLEO DI ASCOLTO ORGANIZZATO INTERNO** presso il Dipartimento Risorse umane e organizzazione. Per noi promuovere il benessere organizzativo significa, innanzitutto, lavorare sul singolo attivando le sue risorse e potenziando le sue **strategie individuali** di risoluzione dei problemi. E per farlo vogliamo partire dall'ascolto del nostro personale. Attraverso un **ascolto attivo e partecipato** potrai sentirti accolto/a, potrai confrontarti rispetto alla tua situazione lavorativa, **esprimerti liberamente e lavorare su te stesso/a**.

### CHI SIAMO

Le attività del Nucleo vengono realizzate dal **personale interno** all'Ente con formazione specialistica in differenti discipline e con esperienza nella gestione del personale. Tale équipe attraverso una pluralità di punti di vista, può approcciarsi meglio alle problematiche presenti all'interno di un'organizzazione complessa come la nostra.

Fanno parte di questo team:

**Donatella Mostacchi** - Responsabile del Servizio processi trasversali di gestione del personale e Presidente CUG  
**Barbara Trevisan** - Responsabile del Servizio Organizzazione e Formazione

Gestiranno lo sportello d'ascolto:

**Ariella Donnini** - Responsabile Ufficio Percorsi di Sviluppo Risorse umane, Tutoraggio categorie protette e Stage  
**Carmen Auricchio** - Psicologa del lavoro

**Alberto Di Cataldo** - Direttore Dipartimento Risorse Umane e Organizzazione



Città  
metropolitana  
di Milano

# NUCLEO D'ASCOLTO ORGANIZZATO INTERNO

**Dall'ascolto partecipato al benessere organizzativo**

*Quanto lavori sulle tue risorse e strategie per fronteggiare il malessere lavorativo?*

Quanto ti senti ascoltato/a nel tuo contesto lavorativo? Cosa ti motiva? Cosa ti genera malcontento?

*Quante volte esprimi il tuo pensiero? E quanto ti senti partecipe del tuo team lavorativo?*

Senti il bisogno di un luogo in cui raccontare il chi sono ma anche il chi posso essere? In cui ripensare il tuo ruolo lavorativo e cogliere un'opportunità di crescita?

*Quanto ti senti soddisfatto/a della tua situazione lavorativa?*

Quanto voglia hai dimetterti in gioco, migliorare le tue competenze, strutturare un percorso di crescita?



## LO SPORTELLO D'ASCOLTO

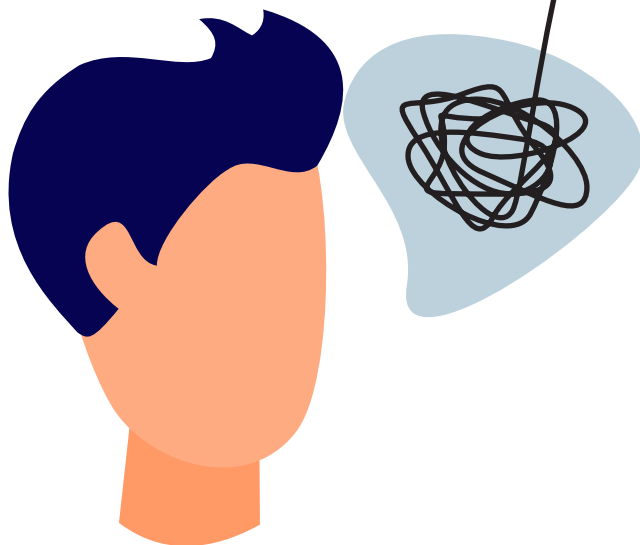
*"Luogo del sono e del posso essere"*

Presso lo sportello d'ascolto potrai:

- **confrontarti** con professionisti/e che siano in grado di supportarti nell'analisi del problema e/o delle difficoltà sperimentate, al fine di individuare insieme le possibili cause e definire dei percorsi, individuali ed organizzativi, volti a superare la situazione di malessere;

- **co-costruire** dei percorsi di valorizzazione di te stesso/a, di miglioramento del processo lavorativo, potenziamento delle tue competenze relazionali e comunicative, di ripensamento del tuo ruolo all'interno dell'organizzazione;

- **contribuire** ad armonizzare le relazioni interpersonali all'interno dell'Ente.



### A CHI È RIVOLTO

A tutto il personale della Città Metropolitana di Milano.

### DOVE

Sede di Via Vivaio 1 (1° piano-stanza 20)

Sede di Via Soderini

Da remoto.

### COME

Puoi richiedere un appuntamento all'indirizzo email:

**sportelloascolto**  
**@cittametropolitana.milano.it**

A tale indirizzo ha accesso  
Carmen Auricchio - Psicologa del lavoro e  
Ariella Donnini - Funzionaria e Counselor  
che gestiranno lo sportello d'ascolto.

### QUANDO

Su **appuntamento**

Dal LUNEDÌ al GIOVEDÌ

dalle ore 09:00 alle ore 16:00

VENERDÌ

da remoto dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

### MODALITA' DI ACCESSO, DURATA

Puoi accedere allo Sportello, su appuntamento, in orario di lavoro, previa comunicazione al Responsabile, o al di fuori dell'orario di lavoro senza alcuna autorizzazione.

Ogni colloquio dura circa 45 minuti.

Il numero di colloqui individuali viene stabilito in sede di primo incontro a seconda dell'esigenza ed indicativamente si possono richiedere un massimo di 5 colloqui.

### IL COLLOQUIO INDIVIDUALE

Il colloquio è individuale e non ha finalità diagnostiche o terapeutiche ma costituisce uno "strumento psico-sociale" che attraverso la rilettura della realtà lavorativa e dei suoi eventi più significativi, favorisce processi di consapevolezza e di ripensamento del proprio agito e delle proprie modalità di pensiero.

### PRIVACY

Il servizio è tutelato dalla Privacy (Regolamento UE 2016/679) e dal segreto professionale così come riportato nell'art. 11 del Codice Deontologico degli Psicologi "lo psicologo non rileva notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale".

Inoltre, lo psicologo così come definito dall'art. 4 del Codice Deontologico: "rispetta la dignità e il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione ed all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni".

