

# CUG ASL BA

## Procedure di Accesso “NUCLEO di ASCOLTO”

(Ai sensi della *Direttiva n. 2/2019- Dipartimento Funzione Pubblica*)

### PREMESSA

Il Regolamento di Funzionamento del CUG ASL BA, facendo riferimento al quadro normativo vigente ed al fine di promuovere il **Benessere Organizzativo**, prevede l'istituzione di uno “*spazio d'ascolto del CUG*” a cui ogni lavoratrice/lavoratore della ASL BA può rivolgersi per problematiche e/o criticità correlate alla propria “*vita lavorativa*”.

La Direttiva 2/2019 del Dipartimento Funzione Pubblica promuove la costituzione del Nucleo di Ascolto in collaborazione con l'ufficio competente per la gestione del personale - AGRU.

Le funzioni del “Nucleo di Ascolto” sono orientate a sostenere la persona che lavora nell'ambito delle seguenti dimensioni:

- riconoscimento e gestione del disagio lavorativo lamentato;
- individuazione dei fattori ambientali/organizzativi, comportamenti e relazioni da cui possa derivare uno stato di persistente malessere e stress lavoro correlato;
- elaborazione assistita di eventuali strategie di comprensione e fronteggiamento della situazione problematica segnalata.

Gli obiettivi del Nucleo di Ascolto sono:

- **Attivazione di** uno spazio di ascolto “esperto” nella co-percezione del disagio lavorativo lamentato con possibile sostegno all'analisi ed elaborazione delle condizioni influenti sullo stato di malessere e orientamento su possibili strategie per fronteggiare e/o risolvere le criticità.
- **Registrazione in** anonimato di dati aggregati e statisticamente rappresentativi di aree/strutture ambientali/organizzative/operative di Benessere/Malessere lavorativo; Salute/Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- **Garanzia di** messa in opera di azioni positive (approfondimento istruttorio e/o circolo di ascolto organizzativo) per la prevenzione, il sostegno e la tutela della/del lavoratrice/ lavoratore segnalante.

**PROCEDURA per l'accesso al “NUCLEO di ASCOLTO”.**

## **ART. 1** **(Finalità)**

1. Il Gruppo di Lavoro "**Nucleo di Ascolto**" è parte del CUG nella realizzazione dei suoi compiti istituzionali; favorisce adeguate occasioni di accoglienza e ascolto del personale che si ritenga vittima di forme di discriminazione, di violenza morale, psichica e fisica in ambiente lavorativo.
2. Garantisce terzietà e riservatezza al personale auditato; fornisce informazioni su procedure e forme di attivazione di possibili tutele volte a contrastare e rimuovere gli ostacoli di cui al punto 1.
3. Fornisce elementi utili al CUG, principalmente dati e informazioni costantemente aggiornate sullo stato di benessere/malessere organizzativo per la promozione di approfondimenti, ricerche e azioni positive.
4. Coadiuvava il CUG nella funzione propositiva a favore della salute, sicurezza e del benessere delle persone nei luoghi di lavoro.

## **Art. 2** **(Ruolo e funzioni del Nucleo di Ascolto)**

1. Il Nucleo opera per prevenire le condizioni di rischio che prefigurino il fenomeno di discriminazione, di mobbing, di disparità di genere e per orientare la persona in difficoltà verso le possibili forme di tutela.
2. E' istituito d'intesa con l'AGRU al fine di realizzare i compiti previsti dalla normativa vigente di cui al successivo art. 3.

## **Art. 3** **(Ambiti operativi)**

Il Nucleo promuove strategie per fronteggiare le difficoltà connesse all'ambiente e al ruolo lavorativo.

Le aree di possibile disagio e quindi di intervento sono identificabili in:

- a) Situazione lavorativa (cambiamenti, innovazioni di procedure, flussi di comunicazione interna, clima organizzativo, *decision making* e gerarchizzazioni);
- b) Relazioni con colleghi e superiori (ambiente non collaborativo, carenza o assenza di precise direttive o regole, mancata osservanza del codice di comportamento);
- c) Mobbing interpersonale e stress lavoro-correlato;
- d) Discriminazioni (mancato rispetto delle pari opportunità, molestie, mobbing strategico, presenza di forme di violenza morale, psicologica, fisica e di discriminazione diretta e indiretta relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione e alla lingua);
- e) Crescita e carriera (difficoltà dell'Unità Operativa a sviluppare competenze, a gestire talenti, a puntare sull'*empowerment* individuale e dei gruppi di lavoro);
- f) Discriminazioni nei sistemi di valutazione e di attribuzione di incarichi, disequilibrio della presenza femminile nelle posizioni dirigenziali;
- g) Informazioni in merito a materiali, attrezzature, ergonomia e cura della sicurezza;
- h) Conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro (applicazione della flessibilità e mancato supporto della/del dipendente al rientro da congedi prolungati, previsti dalla normativa vigente);
- g) Ritorsioni e/o vessazioni a seguito di segnalazione di illeciti e/o malagestio organizzativa.



#### **Art. 4**

##### **(Modalità di Accesso)**

1. Il Personale dell'ASL BA che si riconosce nelle situazioni riconducibili alle tematiche esposte nell'art. 3 può liberamente rivolgersi al Nucleo di *Ascolto* del CUG attraverso mail, utilizzando la scheda di "Segnalazione" ( **Allegato A** ) per la richiesta di contatto finalizzato all'eventuale ascolto ( *come indicato su home page della sezione online istituzionale del CUG ASL BA* ) e/o la sopraindicata scheda con allegato il modello di "Attivazione Procedura per l'approfondimento istruttorio" ( **Allegato B** ) .

2. La scheda compilata verrà visionata e vidimata cronologicamente dall' Ufficio di Presidenza/Segreteria CUG, prima di essere trasmessa al Referente Gruppo "Nucleo di Ascolto" che provvederà, al contatto telefonico con l'interessato richiedente al fine di concordare una data per l'audizione, che verrà registrata in apposito calendario di audizioni.

#### **Art. 5**

##### **(Fasi dell'ascolto)**

Il Nucleo di Ascolto è concepito secondo un formato di "intervento breve" e prevede un'articolazione di fasi:

1. **Audizione** – effettuata dal Referente e da almeno due componenti del Gruppo di Lavoro (un/una componente CUG e uno/a dell'AGRU).

2. **Ascolto** - realizzato con l'obiettivo di sollecitare l'atteggiamento proattivo delle lavoratrici e dei lavoratori nel perseguire soluzioni propositive per far fronte al disagio. Prevede la stesura di una scheda di audizione sintetica (vedi allegato C.) di descrizione dell'area del disagio/criticità segnalati; orientamento verso possibili fronteggiamenti informali della situazione e/o la eventuale richiesta di approfondimento istruttorio al fine di poter accedere alla fase *consulenza specifica o attivazione Circolo di Ascolto Organizzativo*, previa sottoscrizione di una dichiarazione *liberatoria* ai sensi del codice della privacy ex legge 196/2003 ( vedi allegato B ).

3. **Consulenza** - Eventuale indirizzo della fase di approfondimento istruttorio verso altri componenti referenti competenti per materia e/o invio ad eventuali consulenze di ordine medico/legale. La consulenza è attivata dall'Ufficio Presidenza CUG, dopo riscontro della *scheda di ascolto/dichiarazione liberatoria* e confronto con i componenti titolari dell'ascolto.

4. **Invio alla Consigliera di parità** - Nei casi in cui, attraverso l'ascolto, emergono elementi di competenza della Consigliera di parità, di concerto con la lavoratrice o il lavoratore, il CUG valuta l'opportunità di segnalarli alla Consigliera provinciale e regionale di parità.

#### **Art. 6**

##### **(Scheda di ascolto)**

1. La scheda di ascolto sottoscritta dall'interessata/o e dai componenti CUG/AGRU che eseguono l'audizione è RISERVATA.

2. La scheda di ascolto viene depositata agli atti della segreteria del CUG alla conclusione dell'audizione/ascolto ed è indisponibile a terzi.

#### **Art. 7**

##### **(Istruttoria/parere del CUG)**

Sulla scorta della scheda, redatta dal Nucleo e depositata agli atti, l'Ufficio di Presidenza/Segreteria del CUG, previa dichiarazione *liberatoria* (Allegato B.) della persona interessata, può avviare un approfondimento istruttorio nei termini di sessanta giorni, anche

al fine di poter valutare l'agibilità di strategie conciliative per la risoluzione del problema/criticità segnalati.

L'approfondimento istruttorio e la programmazione del Circolo di Ascolto Organizzativo possono essere richiesti analogamente dal personale che non ha inviato istanza di audizione.

Al termine istruttorio la persona interessata potrà essere invitata in *audizione definitiva* presso l'Ufficio di Presidenza CUG, al fine di dividerne l'esito e la stesura di un eventuale proposta risolutiva in termini conciliativi da indirizzare agli Uffici Aziendali Direzionali preposti.

#### **Art. 8**

##### **(Riservatezza e Privacy)**

1. Condizione fondamentale per il buon funzionamento del Nucleo di Ascolto è il rispetto della privacy dei soggetti che richiederanno l'intervento.

2. Tutti i contatti, recapiti e informazioni emersi dai colloqui non potranno essere in alcun modo resi pubblici o comunicati ad altri, collaboratori, consulenti, uffici e organismi istituzionali dell'ASL BA, senza il consenso scritto dell'interessata/o nel rispetto del codice della Privacy.

#### **Art. 9**

##### **(Target di riferimento)**

Può rivolgersi al Nucleo di Ascolto tutto il personale aziendale tecnico, amministrativo, sanitario, professionale, dipendente, convenzionato, titolari di contratto a tempo indeterminato o determinato.