



### **Circolo di Ascolto Organizzativo - C.A.O.**

(Proposta presentata dalla Segreteria/Presidenza e approvata nell'Assemblea CUG del 30 settembre 2021  
- Verbale n- 47/2021)

La sperimentazione della metodologia di ascolto C.A.O. ha la finalità di praticare, nel processo di analisi dei fattori di criticità che si manifestano all'interno di una struttura organizzativa aziendale, l'approccio sistemico-relazionale di gruppo.

Eludere la questione etica dall'analisi/osservazione di possibili fattori di criticità nella organizzazione, comporta l'azione del sottrarre, al lavoro il "senso", per farlo diventare una pratica "metodologia/tecnologica/produttiva", vantaggiosa ma, della quale non si riesce a cogliere il valore/significato.

Obiettivi del CAO sono:

- l'attivazione e lo sviluppo del confronto/dialogo e della collaborazione/partecipazione tra il personale;
- la promozione e la facilitazione di relazioni basate sulla fiducia reciproca, per implementare il capitale sociale e promuovere azioni positive.

L'approccio sistemico consente di considerare un avvenimento, una criticità, un disagio come l'espressione della interdipendenze tra differenti sistemi (gli individui, il gruppo, l'organizzazione, la struttura di appartenenza, ecc.).

L'azienda va pensata come un luogo di produzione di beni e servizi ma, altresì, come spazio di vita e di relazioni; un insieme di soggetti che, nell'agire quotidiano, condividono/non condividono aspetti significativi; sono/non sono in rapporto tra di loro; intrattengono relazioni di fiducia/sfiducia; possono sviluppare/non sviluppare il senso di appartenenza all'azienda.

La metodologia del Circolo d'Ascolto Organizzativo permette, pertanto, di leggere le criticità/difficoltà come espressione di una sofferenza nelle comunicazioni/relazioni/clima organizzativo non sufficientemente presidiati e "protetti", con la finalità di sviluppare strategie di empowerment nei gruppi di lavoro, di rafforzamento delle competenze di ascolto a garanzia delle pari opportunità.

Chiave di lettura del processo sono: l'individuo, l'organizzazione e la comunità di lavoratrici e lavoratori.

Il C.A.O. può essere, pertanto, valutato come uno spazio di condivisione, confronto, dialogo sui problemi segnalati; collaborazione e partecipazione nei processi decisionali e trasformativi dell'organizzazione.

Le lavoratrici e i lavoratori sono gli attori essenziali; protagonisti di processi di miglioramento dell'organizzazione, con le loro idee, proposte, esperienze ed abilità. Le persone coinvolte nel C.A.O. sono i richiedenti l'audizione presso il Nucleo/Sportello di Ascolto che:

- richiedono l'approfondimento istruttorio;
- presentano una forte motivazione a sviluppare competenze chiave nella facilitazione della comunicazione/confronto nel gruppo di lavoro e sostenere/mantenere legami significativi, relazioni di fiducia reciproca, forme di responsabilizzazione e partecipazione attiva

L'Ascolto Organizzativo - allegato C. / procedura di ascolto - è una variabile chiave nella promozione di un ambiente di lavoro che "cura, intanto che, si prende cura".

Il C.A.O. è

- un processo trasversale che interessa tutta l'organizzazione;
- una metodologia per promuovere il senso di responsabilità e il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori;
- l'occasione per capire e valutare le diverse sfumature di criticità/disagio segnalato;
- una modalità operativa per cercare di progettare soluzioni partecipate;
- un'attività sostanziale, per l'avvio di azioni positive e per promuovere un cambiamento organizzativo.

E' una metodica:

- o innovativa di dialogo/ascolto dei gruppi, comunicazione/collaborazione nei contesti organizzativi;
- o sistematica di facilitazione, capace di coniugare la centralità della persona alla qualità e all'efficacia dei processi operativi;
- o di agevolazione della comunicazione/dialogo tra le persone, motivate a utilizzare le proprie risorse relazionali.

La realizzazione di una positiva convivenza organizzativa passa dal riconoscere uno spazio legittimo, altresì, dalla dimensione emozionale del lavoro.

La metodologia prevede la sperimentazione delle competenze di ascolto da svolgersi all'interno dell'U.O. del segnalante, in cui il direttore S.C. e/o dirigente S.S. si confrontano con il/i collaboratore/i segnalante una situazione di criticità, al fine di condividere e caratterizzare le azioni positive, per il miglioramento del clima e delle performance della struttura di appartenenza.

Lo spazio di ascolto attende la dimensione emozionale e del prendersi cura dell'organizzazione. La partecipazione al C.A.O. è, infatti, un'occasione di crescita personale, un momento di acquisizione di comunicazioni e processi interni alla struttura, rilevanti per generare azioni positive all'interno del sistema.

I facilitatori del Nucleo di Ascolto sono componenti i CUG e hanno il compito di garantire la qualità delle relazioni e la modalità efficace di confronto nel gruppo.