

ASCOLTO ATTIVO & SOSTEGNO PROFESSIONALE

FORUM ABI HR 2017

BANCHE E RISORSE UMANE. Un futuro per il lavoro

Roma, 22-23 giugno 2017

Gestione delle risorse umane e politiche commerciali sostenibili.

Chair: **Prof. Nicola Alberto De Carlo**, Università di Padova, IF - Informazione&Fiducia

ACCORDO NAZIONALE SULLE POLITICHE COMMERCIALI E SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

8 febbraio 2017, Roma

6. Segnalazioni interne

Il presente Accordo intende sostenere e diffondere, fermo il quadro normativo di riferimento in tema di segnalazioni interne, modalità di “**ascolto attivo**” di miglioramento del clima aziendale, anche con riferimento alle segnalazioni di eventuali comportamenti non conformi con i principi ed i valori condivisi con l'Accordo medesimo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e senza pregiudizio per i segnalanti.

ASCOLTO ATTIVO significa maggiore coinvolgimento dei lavoratori e del management per migliorare i contenuti professionali in banca, in linea con la *Responsabilità Sociale d'Impresa*.

ASCOLTO ATTIVO significa promuovere maggiore attenzione delle persone operanti nel sistema bancario verso i contenuti del loro lavoro e verso le necessità e le aspettative dei cittadini utenti.

È UN PROGETTO UNICO IN ITALIA
che con *Qualità*
Esperienza
Efficacia
consente di
ascoltare e agire

UN'AZIONE IN TRE FASI

5



AVVIO DEL SERVIZIO

All'attivazione di IF, i lavoratori e i vari livelli di management vengono informati mediante materiale informativo dell'esistenza del servizio, delle sue utilità e delle modalità di fruizione.

IF instaura un rapporto continuativo di interazione e collaborazione con le figure coinvolte.



ASCOLTO E SOSTEGNO

IF mette a disposizione dei lavoratori il numero verde, il proprio sito web e una casella e-mail, per poter comunicare con libertà, fiducia e garanzia di anonimato ciò che potrebbe migliorare l'ambiente di lavoro nell'ottica del benessere organizzativo e delle performance.



REPORT TRIMESTRALI

IF elabora ogni tre mesi un report per l'organizzazione basato su dati aggregati, nel completo e assoluto rispetto della privacy di tutti gli aventi causa (D.lgs. 196/2003 e s.m.i.) con le indicazioni delle possibili azioni di miglioramento.



COMITATO TECNICO SCIENTIFICO

I report sono supervisionati da un Comitato Tecnico-Scientifico di garanzia composto da docenti universitari e professionisti di alto profilo

UNO STRUMENTO INNOVATIVO



BENESSERE ORGANIZZATIVO & PERFORMANCE

L'**ascolto attivo**, il **sostegno professionale** dei lavoratori e la messa in pratica di **azioni efficaci** contribuiscono a migliorare il **benessere organizzativo** e le **performance** di tutti i componenti dell'organizzazione, condividendo valori e processi.

Sostegno professionale attivo, telefonico e via e-mail, da parte di **psicologi** del lavoro aventi specifica formazione:

dimensione **tecnica/professionale** e
dimensione **etica** devono camminare di pari passo.

Autenticità

La capacità di essere profondamente e liberamente se stessi nella relazione, senza erigere barriere professionali; la congruenza fra ciò che si pensa e si sente interiormente e ciò che si comunica all'interlocutore.

Accettazione

è un rispetto empatico e sempre partecipe per la persona che chiede aiuto e per i suoi valori, indipendentemente dalle sue condizioni, dal suo comportamento o dai suoi sentimenti; significa rispetto e attenzione per l'altro come individuo, disponibilità ad accettare il suo personale modo di sentire, accettazione piena dei suoi atteggiamenti del momento, non importa se positivi o negativi, non importa se in contraddizione con atteggiamenti del passato.

Empatia

Un interesse attivo e uno sforzo di comprensione della prospettiva intrinseca dell'altro, di vedere il mondo attraverso i suoi occhi.

Capacità di immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo (Galimberti, 1992).

“

E' sbalorditivo come certe cose che sembrano insolubili diventano risolvibili se qualcuno ci ascolta, come una confusione che sembra irrimediabile si trasforma in un flusso che scorre con relativa limpidezza. Ho apprezzato profondamente le volte in cui ho sperimentato questo ascolto sensibile, empatico, concentrato.

”

Carl Rogers

Le barriere alla comunicazione

(Gordon, 1997)

13

1. Dare ordini, comandare, dirigere.
2. Minacciare, ammonire, mettere in guardia.
3. Moralizzare, far prediche.
4. Offrire soluzioni, consigli, avvertimenti.
5. Argomentare, persuadere con la logica.
6. Giudicare, criticare, biasimare.
7. Fare apprezzamenti, manifestare compiacimento.
8. Ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte.
9. Interpretare, analizzare, diagnosticare.
10. Rassicurare, consolare.
11. Indagare, investigare.
12. Cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

Le Sette Regole dell'Arte di Ascoltare

(Sclavi, 2000)

14

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Bibliografia essenziale

- ▶ De Carlo, N. A., Falco, A., & Capozza, D. (a cura di) (2013). *Stress, benessere organizzativo e performance. Valutazione & Intervento per l'Azienda Positiva*. Milano: FrancoAngeli.
- ▶ Donaldson-Feilder E., Yarker J., & Lewis, R. (2013). *Prevenire lo stress lavoro-correlato*. Milano: FrancoAngeli.
- ▶ De Carlo, N. A., Dal Corso, L., Marella, L., Girardi, D., & Mantovani, P. (2016). *Razionalità diffusa. Modelli e indagini empiriche*. In F., Menegoni, & N. A., De Carlo (2016) (a cura di). *Etica e mondo del lavoro. Razionalità, modelli, buone prassi*. Milano: FrancoAngeli.
- ▶ Scarcella, M. (2017). *Ascolto attivo e sostegno qualificato*. Intervento presentato al 2° Convegno Nazionale Persone & Banche. Roma, 18 maggio 2017.

GRAZIE PER L'ASCOLTO

CONTATTI

na.decarlo@nicolaalbertodecarlo.com

info@informazioneefiducia.it

