



Ascolto psicologico in Azienda

Aprile 2020



Sefora Rosa
HR & Account Manager



SELEZIONE
FORMAZIONE
SVILUPPO

Il valore della persona



Il contesto attuale ci impone di intervenire in questa situazione in ottica di preventiva e/o riparatoria nei riguardi delle persone che stanno - purtroppo - vivendo e subendo una condizione di stress psicofisico e disagio psico-sociale.

"Capitale umano" : binomio molto utilizzato e valorizzato, soprattutto in ambito business. Cos'è esattamente il capitale umano? Chi è? Come proteggerlo? Come preservarlo?

"COSA È ESATTAMENTE IL CAPITALE UMANO? CHI È? COME PROTEGGERLO?"

E' a partire da queste osservazioni e riflessioni che ho colto lo spunto per scrivere questo testo. Il mio personale impegno è quello di voler divulgare l'importanza della valutazione di interventi in tal direzione e di mettere in campo le competenze psicologiche mie e del network di riferimento Place & People, con l'obiettivo di ripristinare, preservare e rafforzare il Benessere Organizzativo (o Corporate Wellbeing), sulle 3 dimensioni fisica, psicologica e relazionale.



Ascolto Psicologico



L'IMPORTANZA DELL'ASCOLTO

Sono circa 13 gli anni di lavoro che ho alle spalle in ambito psicologico e organizzativo. Non è cosa nuova - a me e sicuramente anche a voi che mi leggete - il **focus sull'importanza dell'ascolto**: attivo, passivo, empatico, riflessivo e psicologico aggiungo qui oggi. Lo "sportello di ascolto psicologico" assume la connotazione metaforica di "*spazio psicoeducativo di riconnessione con se stessi e il contesto di riferimento*". Ciò è vero in situazioni ordinarie, ancor più in quelle extra-ordinarie o di emergenza che generano un elevato livello di disagio. Proprio per questo è strumento inserito tra le misure di

"flexible benefit" delle politiche di welfare aziendale.

Può essere un potente strumento di supporto per gli individui e le organizzazioni che produce effetti importanti, tra i quali:

- prevenzione del disagio sul nascere;
- gestione de disagio in corso
- comprensione delle cause
- individuazione delle possibili azioni da implementare per risolverlo o imparare a gestirlo

Sportello di Ascolto Psicologico



CARATTERISTICHE E FINALITÀ'

Lo sportello d'ascolto aziendale è gestito da psicologi o medici competenti. L'attività è di consulenza psicologica che consiste nell'ascoltare la persona e il suo disagio, al fine di sostenere l'individuo e fargli riscoprire le categorie del "desiderio" e della "possibilità", attraverso un colloquio condotto con l'approccio al "*problem solving*".

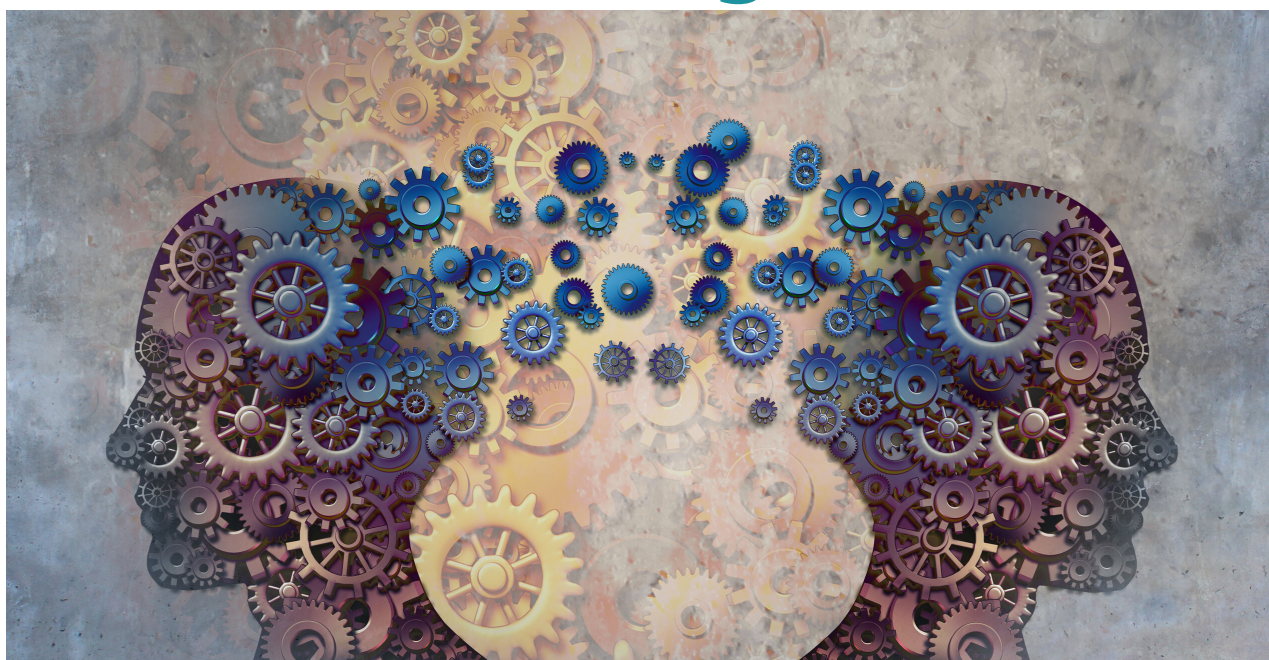
In questo modo la persona può riconquistare la motivazione, la determinazione e l'energia volitiva a proseguire nel lavorare. Con nuove consapevolezza aggiunte.

La persona riconquista il suo "fattore umano".

Si potrebbero rendere necessari interventi organizzati da implementare a sostegno e rafforzamento del lavoro svolto sul singolo.

L'attività nelle sue fasi di attivazione e gestione è tutelata dalle norme deontologiche della professione.

Sportello di Ascolto Psicologico



PER CHI E PER CHE COSA

Il servizio e l'attività possono essere destinate alla gestione di diverse esigenze espresse da individui che possono:

- aver subito traumi
- percepire di essere in una situazione di stress lavoro-correlato
- aver bisogno di riequilibrare la propria omeostasi nel rapporto con il lavoro
- avere il desiderio di prendersi cura del proprio benessere e della propria salute
- voler riorientare la propria identità professionale

Il minimo comun denominatore a forte valore aggiunto è la "percezione della volontà del management e della direzione a far sentire al collaboratore l'attenzione, l'impegno e la cura nei suoi confronti".

Quando si è in situazioni di crisi ed emergenza ritengo sia vera e propria responsabilità del management aziendale quella di offrire al singolo lavoratore la possibilità di usufruire del servizio.

Il contesto attuale



Oggi più che mai alla parola lavoro si associano un vissuto di "incertezza e paura". Se poi queste emozioni si estendono anche agli ambiti della vita privata e sociale, risulta evidente come l'equilibrio psicologico delle persone sia seriamente messo a dura prova. Ci sembra di essere sospesi in un tempo che non riesce a offrire garanzie, prospettive, supporto. Proviamo ad annotare le nostre paure per prenderne coscienza e contatto reale.

"SCRIVIAMO LE PAURE CHE OGGI CI ATTANAGLIANO, PER PRENDERNE COSCIENZA TOTALE"

Ed è proprio questa irrequietezza, questa incertezza lavorativa e di capacità di risposta a responsabilità private, che favorisce e acuisce lo stato di stress.

Un punto di partenza imprescindibile è quello di accettare il fatto che "questa nebbia" non è sotto il nostro controllo. C'è.

"Del domani non v'è certezza..." diceva qualcuno. Sta a noi decidere e scegliere se e come conviverci.



Cosa possiamo fare ORA



COME FARE A CONVIVERE CON L'INCERTEZZA

- **CONSAPEVOLEZZA**
il cambiamento è una costante, accade e non lo puoi frenare. A volte si prevede, ce lo possiamo aspettare, altre volte arriva prepotente e ci sovrasta. E ora stiamo vivendo un forte momento di cambiamento. Soprattutto personale. Avete mai pensato a quante nuove "abitudini" si stanno formando in questo periodo?
- **ACCETTAZIONE**
presa coscienza del fatto che non tutto può essere sotto il nostro controllo, lo iniziamo a immagazzinare, metabolizzare.
- **COSTRUZIONE**
qui iniziamo a focalizzare la nostra attenzione e le nostre energie sul "cosa posso fare ora, oggi per stare meglio?"

Come posso aiutarmi nell'arduo compito di ridisegnare nuove abitudini? In questa fase, se lo decidiamo, c'è la possibilità creativa massima!

- **REGOLAZIONE EMOTIVA**
L'attivazione positiva precedente ci dona la possibilità di capire e sentire che non abbiamo più così tanta paura del dubbio, del fallimento, dell'incertezza. Noi ce la possiamo fare!
- **RESILIENZA**
scopriamo così di essere resilienti. Possiamo e riusciamo a risalire, reagire.

Cosa possiamo fare ORA



COME FARE A CONVIVERE CON L'INCERTEZZA

- **BILANCIO**
ora possiamo riconnetterci con noi stessi e fare l'esercizio del "PRIMA/DOPO. Come stavo "PRIMA"? Quali emozioni? Quali pensieri? Quali parole? Quali sensazioni fisiche?

E adesso, nel "DOPO"? Che risposte registro a quelle stesse domande?

- **CELEBRAZIONE CONDIVISA**
Aver riconosciuto un "prima/dopo" è sicuramente un'esperienza importante ed un traguardo non semplice o scontato. E' importante celebrarsi per questo e raccontarsi agli altri. Condividere quanto

accaduto non potrà fare altro che aumentare e consolidare il proprio senso di autoefficacia percepita, nonché rafforzare la nostra autostima. Essere di ispirazione per qualcun altro è un ingrediente fondamentale per il benessere relazionale. Categoria troppo spesso non presa nella giusta considerazione e che qui desidero sottolineare.

Be inspired and inspire!

Il mio augurio per voi.

SR



Grazie!

Aprile 2020



Sefora Rosa
HR & Account Manager



SELEZIONE
FORMAZIONE
SVILUPPO