Ombud organizzativo

Ascolto, prevenzione dei conflitti e buona governance

Un investimento concreto per imprese ed enti del Terzo settore





Vi riconoscete in una di queste situazioni?

1. **Una persona dipendente vive una relazione difficile con il proprio responsabile e non sa come affrontarla?**
   L'Ombud offre uno spazio indipendente e riservato, aiuta a comprendere la situazione e a individuare modalità di confronto efficaci.

2. **Due reparti si attribuiscono ritardi ed errori e la collaborazione si interrompe?**
   L'Ombud facilita il dialogo, chiarisce aspettative, responsabilità e modalità di comunicazione e sostiene il ripristino della collaborazione.

3. **Una riorganizzazione, un cambio di vertice o nuove modalità di lavoro generano incertezza e tensioni?**
   L'Ombud raccoglie le preoccupazioni delle persone e restituisce all'organizzazione indicazioni generali sulle difficoltà ricorrenti, accompagnando il cambiamento.

4. **In un ente del Terzo settore, volontari e personale retribuito entrano in conflitto su compiti o riconoscimento del contributo?**
   L'Ombud favorisce l'ascolto reciproco e modalità di collaborazione coerenti con la missione dell'ente.

5. **Una persona si sente trattata ingiustamente, esclusa o non sa a chi rivolgersi?**
   L'Ombud aiuta a comprendere le opzioni disponibili, inclusi gli eventuali canali formali di tutela, lasciando alla persona la scelta del percorso.

Ascoltare le persone.
Rafforzare la fiducia.
Migliorare l'organizzazione.

IL VALORE DELL’ASCOLTO

Una funzione al servizio delle persone

Un’organizzazione funziona meglio quando le difficoltà possono essere espresse e i conflitti affrontati prima che compromettano relazioni, risultati e fiducia.

L’Ombud organizzativo offre uno spazio indipendente, imparziale, riservato e informale per comprendere i problemi, valutare le opzioni e facilitare il dialogo.

Ascoltare le persone. Rafforzare la fiducia. Migliorare l’organizzazione.

È un professionista che aiuta persone e gruppi a orientarsi nelle difficoltà relazionali e organizzative e sostiene l’organizzazione nell’individuazione delle criticità ricorrenti.

Può assistere dipendenti, dirigenti, collaboratori, volontari e associati, in base al mandato ricevuto, contribuendo a prevenire l’escalation dei conflitti e a migliorare le relazioni interne.

Indipendente

Opera con autonomia rispetto alle strutture e agli interessi coinvolti, offrendo un punto di riferimento credibile e accessibile.

Imparziale

Non prende le parti di nessuno: favorisce ascolto, dialogo ed equità, aiutando a considerare le diverse prospettive.

Riservato

Tutela le informazioni condivise secondo regole chiare e nei limiti della normativa applicabile, creando le condizioni per un confronto autentico.

Informale

Offre ascolto e orientamento senza avviare, per effetto del colloquio, un procedimento formale. Non svolge indagini né adotta sanzioni o decisioni vincolanti.

Come può aiutare?

Ascoltare: accogliere preoccupazioni e difficoltà in uno spazio indipendente e riservato.

Orientare: chiarire opzioni e percorsi disponibili, inclusi gli eventuali canali formali di tutela.

Facilitare: favorire il dialogo e, con il consenso degli interessati, la composizione informale dei conflitti.

Prevenire: affrontare le tensioni prima che producano conseguenze più ampie.

Accompagnare il cambiamento: aiutare persone e gruppi a gestire incertezza e nuove modalità di lavoro.

Migliorare: restituire temi ricorrenti e indicazioni generali, senza identificare le persone, per sostenere l’evoluzione delle prassi organizzative.

ORGANIZZAZIONI E GOVERNANCE

Fiducia e collaborazione





Imprese

Relazioni più solide, collaborazione più efficace e maggiore continuità operativa.

L'Ombud aiuta ad affrontare tensioni tra colleghi e responsabili, incomprensioni tra reparti e difficoltà nell'applicazione delle politiche interne.

Sostiene le persone durante riorganizzazioni, passaggi generazionali, fusioni e trasformazioni tecnologiche, contribuendo a ridurre resistenze e blocchi operativi e a mantenere il focus sugli obiettivi aziendali.

Un ascolto tempestivo favorisce un clima di fiducia, limita l'aggravarsi delle controversie e sostiene una collaborazione produttiva.

Enti del Terzo settore

Proteggere la missione attraverso ascolto e partecipazione.

L'Ombud favorisce il dialogo tra dipendenti, volontari, associati e organi dell'ente e aiuta a gestire difficoltà nella distribuzione dei compiti, nel riconoscimento dei contributi e nella partecipazione.

Rafforza così fiducia, coesione e continuità delle attività, permettendo all'ente di dedicare più energie alla propria missione e alla sostenibilità del funzionamento interno.

La "G" delle politiche ESG

Una buona governance richiede la capacità di ascoltare, comprendere e intervenire tempestivamente.

L'Ombud contribuisce alla "G" delle politiche ESG rendendo più accessibile il dialogo, favorendo l'emersione delle criticità e aiutando gli organi di governo a comprendere come regole e decisioni vengono vissute nell'organizzazione.

Il suo contributo sostiene:

- qualità e consapevolezza dei processi decisionali;
- partecipazione ed equità;
- miglioramento delle prassi organizzative;
- fiducia nelle relazioni interne;
- prevenzione e gestione tempestiva dei conflitti;
- sostenibilità e resilienza.

Per le imprese, questa funzione può integrarsi nelle strategie ESG e rafforzare la sostenibilità organizzativa. Per gli enti del Terzo settore, sostiene responsabilità, partecipazione e qualità del governo interno.

UN SERVIZIO SU MISURA

Ascolto e presìdi più solidi

Rafforza i presìdi esistenti

Una funzione distinta e complementare al modello di organizzazione, gestione e controllo e ai presìdi anticorruzione.

L'Ombud opera nell'ambito dell'ascolto, dell'orientamento e della prevenzione dei conflitti. Il modello previsto dal d.lgs. 231/2001, ove applicabile, e i presìdi anticorruzione perseguono finalità proprie di prevenzione, vigilanza e controllo.

L'Ombud non assume tali competenze e non si sovrappone all'Organismo di vigilanza, ai responsabili della prevenzione della corruzione o alle altre strutture incaricate.

Ne rafforza il contesto di funzionamento, favorendo comprensione delle regole, fiducia e riconoscimento tempestivo delle difficoltà. Nel rispetto della riservatezza, può proporre miglioramenti generali a procedure e comunicazione interna.

La configurazione del servizio deve tenere conto della natura dell'organizzazione e delle discipline applicabili.

Dialogo informale e tutele formali

Rivolgersi all'Ombud non sostituisce una segnalazione whistleblowing, un reclamo formale o altre iniziative di tutela.

L'Ombud aiuta a individuare il percorso più appropriato e a chiarire alternative e passaggi. I canali previsti dalla legge e dalle regole dell'organizzazione mantengono pienamente la propria funzione.

Un servizio su misura

Il servizio può essere organizzato internamente o affidato a un professionista esterno, in base a dimensioni, struttura ed esigenze dell'organizzazione.

Una carta istitutiva ne definisce destinatari, indipendenza, accessibilità, riservatezza, limiti e rapporti con gli altri presìdi.

Investire nell'ascolto significa investire nella qualità della governance, nella fiducia e nella sostenibilità dell'organizzazione.

Parliamo della vostra organizzazione

Per conoscere il servizio di Ombud organizzativo
e valutarne l'attivazione, contattate MFSD.

mediation@mfsd.it