



«Spesso si tratta di riequilibrare una situazione cambiando il modo di comunicare» spiega Andreana Bernasconi Lolli.

## Mediare i conflitti grazie alla fiducia

Andreana Bernasconi Lolli, membro del Consiglio regionale Coop, da alcuni anni risolve i contrasti tra collaboratori e datori di lavoro in qualità di «persona di fiducia esterna».

TESTO CARLOTTA BORSANI FOTO SANDRO MAHLER

Cosa succede quando all'interno di un'azienda nascono dei conflitti, delle situazioni di disagio e né i quadri, né i collaboratori riescono a risolverli internamente e «pacificamente»? A volte basta l'intervento del dipartimento delle risorse umane. A volte tuttavia, si rende necessario un aiuto esterno. Come quello

della «persona di fiducia», un lavoro tanto delicato quanto ancora poco conosciuto a Sud delle Alpi. «Mettiamo subito in chiaro: una persona di fiducia esterna non si sostituisce alle risorse umane e non è un assistente sociale. È una possibilità di servizio offerta ai collaboratori per tutelare la loro salute, psichica e fi-

sica». Così spiega Andreana Bernasconi Lolli, membro del Consiglio regionale di Coop, da trent'anni specializzata in risorse umane.

### Le indicazioni della SECO

Questa figura professionale si sviluppa a partire dalle indicazioni della Segreteria di Stato per l'Economia (SECO) che a sua volta poggia su una sentenza del Tribunale federale che dal 2012 raccomanda alle aziende e alle organizzazioni in Svizzera di prendere misure appropriate per trattare i rischi psico-sociali in azienda. «Ci sono dei mandati – spiega Bernasconi Lolli – sia nell'ambito pubblico sia nell'ambito privato. Le aziende cercano questa figura quando si cominciano a palesare dei problemi nel clima di lavoro».

### Fiducia e riservatezza

Ma come funziona esattamente? «L'azienda affida un mandato alla persona di fiducia esterna, che lavora da una parte garantendo la tutela dei contatti con i collaboratori, dall'altra creando un ponte di collegamento con il management esclusivamente su autorizzazione del collaboratore. La riservatezza è cruciale perché una figura esterna spesso porta i collaboratori ad una maggiore apertura e fiducia nell'esprire un disagio». Una volta raccolto il disagio, il compito della persona di fiducia esterna è quello di stabilire con il management misure appropriate per risolvere il disagio (ascolto, mediazione, misure altre).

### L'importanza di capirsi

Quando nasce un disagio, è altresì importante affrontarlo il prima possibile per evitare che si sviluppino situazioni difficili da gestire. «Molto spesso si tratta di riequilibrare una situazione cambiando semplicemente il modo di comunicare – sottolinea Bernasconi Lolli. Ho visto tante persone convinte di subire mobbing e trovare in pochi colloqui il modo di reagire in modo autonomo a una situazione di disagio. Questo succede più frequentemente dalla pandemia». Le mediazioni, conclude, non devono necessariamente riguardare i casi puntuali. A volte si tratta di fare maggiore chiarezza sui ruoli, sui compiti, oppure di sostenere i quadri nella gestione di situazioni che non sono abituati ad affrontare o in grado di risolvere. ●