

**I SERVIZI DI ASCOLTO  
COME STRUMENTO  
PER RITROVARE  
L'EQUILIBRIO QUOTIDIANO**



BANCA D'ITALIA

## PERCHÉ SONO STATI INTRODOTTI

Lo sportello d'ascolto è una delle contromisure suggerite dalla dottrina scientifica per offrire una risposta adeguata a specifiche situazioni di stress da lavoro, oltre che per distinguere disagi psicologici di natura personale da quelli derivanti da fattori di contesto lavorativo.

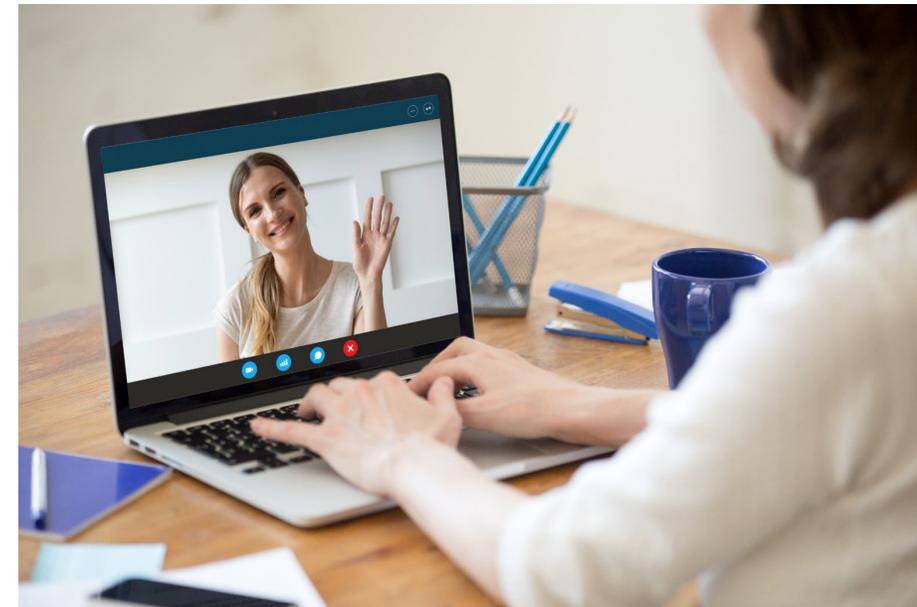
Lo sportello dedicato alle molestie vuole dare un supporto psicologico a chi ha subito molestie sul luogo di lavoro, con lo scopo di fornire orientamento e supporto alla persona che si ritiene lesa da comportamenti sessualmente inappropriati o discriminatori subiti nel corso dell'attività lavorativa.



## QUANDO SONO STATI ATTIVATI

**Aprile 2019:** attivazione numero verde **Sostegno psicologico** come azione di miglioramento intrapresa a seguito della precedente rilevazione Stress lavoro correlato

**Settembre 2019:** attivazione numero verde dedicato alle **Molestie sul luogo di lavoro**, anche su sollecitazione del Diversity Manager





BANCA D'ITALIA

## L'ORIGINE DEI SERVIZI DI ASCOLTO IN BANCA E I RISULTATI ATTESI

### RISULTATI ATTESI

Il benessere aziendale è inscindibile dal benessere individuale: promuovere la qualità delle relazioni interpersonali in genere e nel contesto lavorativo significa promuovere il clima di benessere dell'intera organizzazione.

Inoltre c'è una correlazione positiva tra soddisfazione sul lavoro e benessere psicologico delle persone con un impatto sul raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Infine i servizi di ascolto rappresentano un importante presidio dei riflessi psicologici dell'impegno lavorativo e di tutte le situazioni di disagio nelle quali si possa incorrere nella sfera privata, come sperimentato durante la pandemia.



## NUMERO VERDE SOSTEGNO PSICOLOGICO

- Introdotta in via sperimentale ad aprile 2019, il numero verde SOSTEGNO PSICOLOGICO è stato da poco riconfermato per il biennio 2021-2023.
  - Da aprile 2019 a giugno 2021 si sono rivolti **218** dipendenti per un totale di **342** consulenze psicologiche.
  - I **218 fruitori**: per il **56%** uomini e **44%** donne; il **56%** effettua un solo accesso, il **32%** due, il **12%** tre; la fascia d'età più rappresentata è 40-50 anni, con il **40%** dei chiamanti.
  - Le **tematiche trattate** hanno riguardato per il **54%** la vita privata; per il **46%** la vita professionale.
-

# LE PROBLEMATICHE PIÙ RICORRENTI



BANCA D'ITALIA



**RELAZIONI DI COPPIA  
E DI FAMIGLIA**



**AUTOSTIMA E FIDUCIA IN  
SE STESSI**



**GENITORIALITÀ**



**EQUILIBRIO VITA  
PRIVATA  
E PROFESSIONALE**



**INCLUSIONE E  
DIVERSITÀ**



**STILI DI VITA  
SALUTARI**



**PERDITA DI UNA  
PERSONA CARA**



**GESTIONE  
DEL CAMBIAMENTO**

## NUMERO VERDE CONTRO LE MOLESTIE SUL LAVORO



- Introdotta in via sperimentale a settembre 2019, il numero verde contro le MOLESTIE SUL LUOGO DI LAVORO è stato da poco riconfermato per il biennio 2021-2023.
  - Da settembre 2019 a giugno 2021 si sono rivolte **15** dipendenti per un totale di **18** consulenze psicologiche.
  - I 15 fruitori sono **tutte donne**.
  - Le tematiche più ricorrenti sono le **molestie verbali e quelle sessuali**.
-

## ALCUNE SITUAZIONI PER LE QUALI CHIEDERE AIUTO

**AGGRESSIONI VERBALI:** alzare la voce, parlare sopra, insulti e minacce verbali, appellativi diretti in pubblico o in privato.

**AGGRESSIONI FISICHE:** minacce o tentativi di infliggere un danno, attacchi fisici (mettere le mani addosso), percuotere, schiaffeggiare, minacce simulate, distruggere le proprietà altrui a scopo intimidatorio.

**MOLESTIE DISCRIMINATORIE:** battute e insulti in base a stereotipi di genere sprezzanti e segreganti; battute e insulti in base all'orientamento sessuale reale o presunto di una persona; insulti, battute o allusioni all'invecchiamento o a una disabilità fisica o mentale.

**MOLESTIE SESSUALI:** condividere foto a sfondo sessuale, inviare contenuti o proposte esplicite attraverso sistemi di messaggistica, proporre insistentemente incontri intimi, proporre favori di lavoro in cambio di favori sessuali, gesti inappropriati, battute sessiste.

---

## INTERLOCUTORI INTERNI CHE L'INTERESSATO/A PUÒ CONTATTARE

- *RESPONSABILE PER L'ETICA E LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE/REVISORE GENERALE*
  - *DIVERSITY MANAGER*
  - *SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE*
-

# I CANALI DI ACCESSO TRAMITE PIATTAFORMA



## MODULO DI CONTATTO

Per avere consigli semplici posso scrivere un messaggio tramite il **modulo di contatto** e ricevere una risposta da parte di un esperto entro 48 ore



## CHAT

Per avviare una prima conversazione con un esperto su tematiche di benessere, posso inviare un messaggio tramite **chat**



## VIDEOCONSULENZA

Posso prenotare una **videoconsulenza** scegliendo direttamente il professionista più adatto a me



## APPUNTAMENTO TELEFONICO

Posso prenotare un **appuntamento telefonico** su richiamo del professionista al mio numero di telefono