



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

**Sostenere e promuovere le  
risorse: servizio di ascolto e  
counseling psicologico**

Dott.ssa Chiara Cifoni

*RSPP Gruppo MPS*

Roma, 4 ottobre 2017

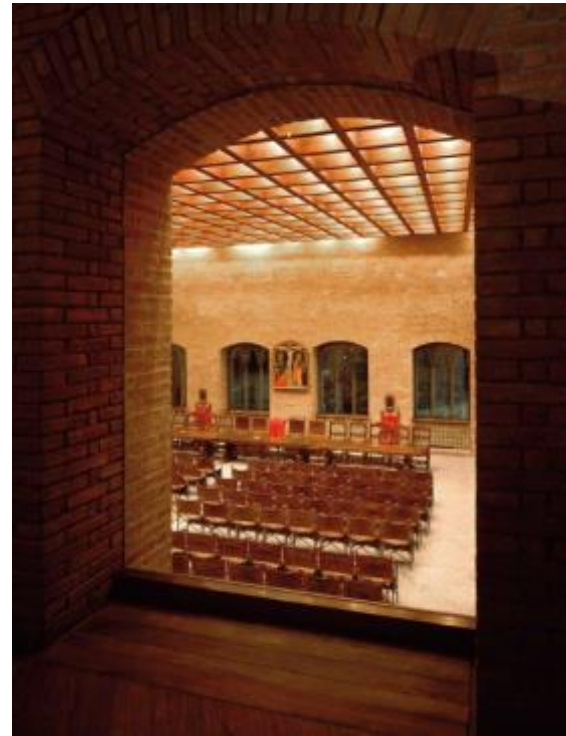
«Il mio ideale era racchiuso in questa parola: il *bello*, di così ardua definizione a onta di tutte le evidenze dei sensi e della vista.

Mi sentivo **responsabile** della **bellezza del mondo**.

Volevo che le città fossero splendide, piene di luce, irrigate d'acque limpide, popolate da **esseri umani** il cui corpo non fosse deturpato né dal marchio della miseria o della schiavitù, né dal turgore di una ricchezza volgare; volevo che gli **alunni** recitassero con **voce ben intonata** lezioni non fatue; che le **donne** al focolare avessero nei loro gesti una sorta di **dignità** materna, una calma possente; che i ginnasi fossero frequentati da **giovinetti** non ignari dei **giochi** e delle **arti**; che i frutteti producessero belle frutta, i campi le messi più abbondanti»

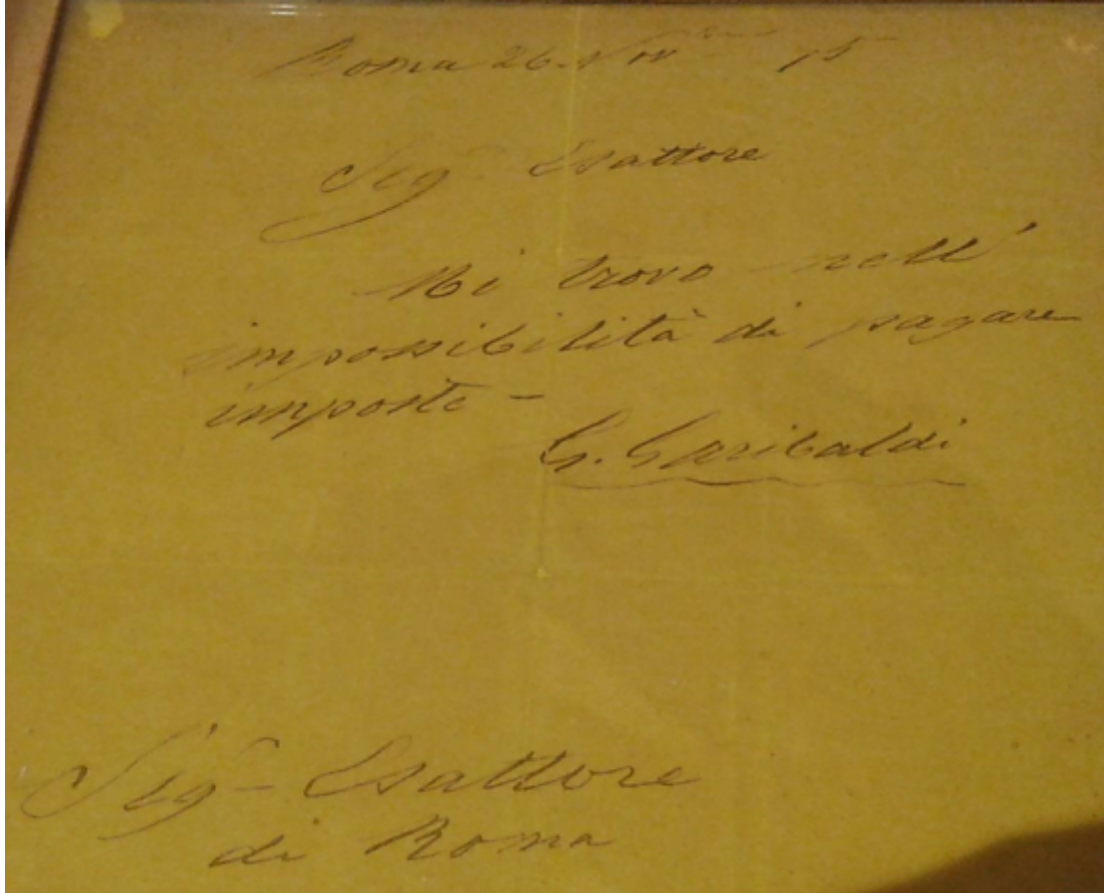
MARGUERITE YOURCENAR (1903-1987), *Memorie di Adriano* [1951], Milano 1981, p. 127





**MONTE DEI PASCHI DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

## UN CLIENTE STORICO



**GIUSEPPE GARIBALDI**  
**26 NOVEMBRE 1875**

Documento originale scritto da Giuseppe Garibaldi  
e custodito presso l'Archivio di Rocca Salimbeni.

**«Sig. Esattore,  
mi trovo nell'  
impossibilità di pagare  
imposte»**

**G. Garibaldi**





# IL GRUPPO MONTEPASCHI- Banca MPS è ritenuta la più antica banca del mondo



2017

Il totale della popolazione di Banca MPS è ad oggi di 22.558, su un totale di Gruppo di 24.242

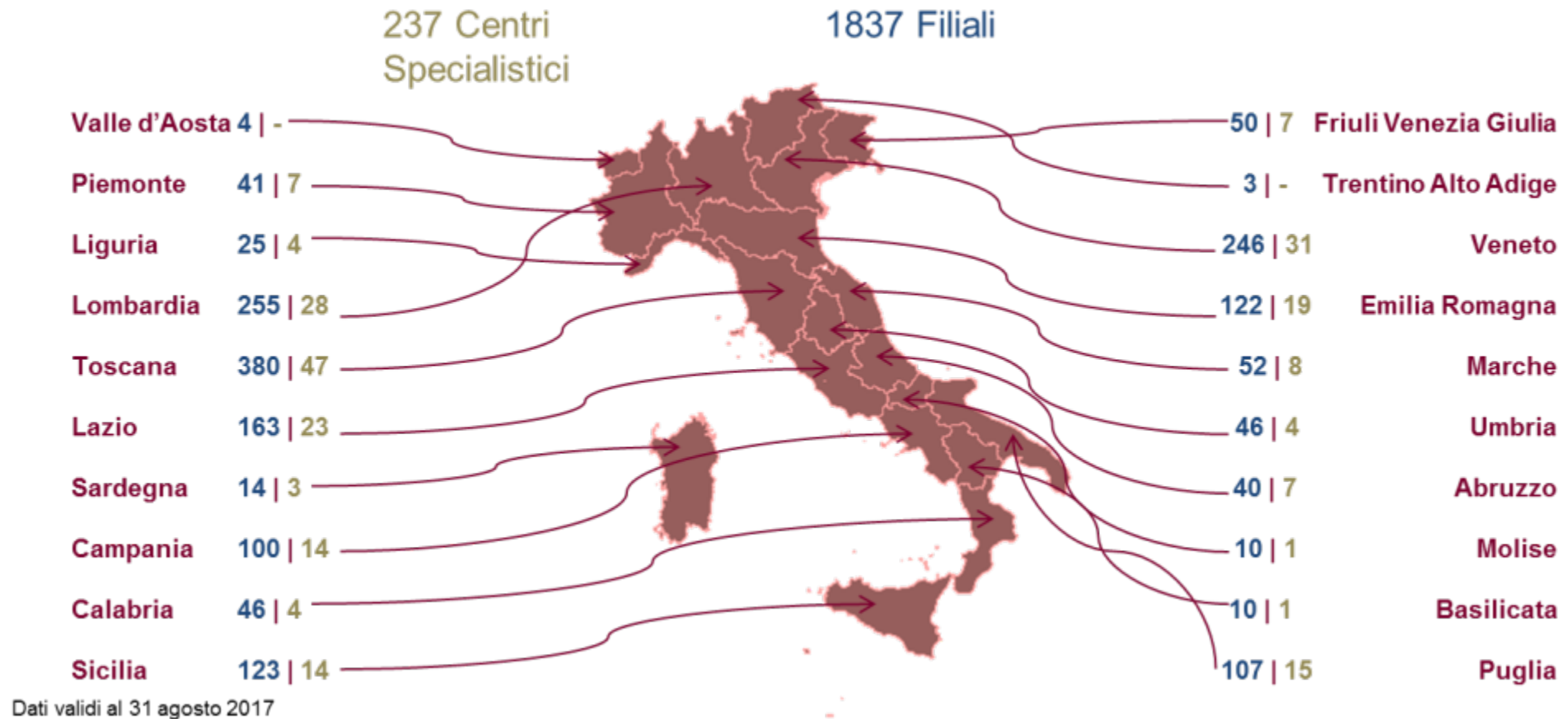
Gruppo Montepaschi  
Modello organizzativo



**MONTE DEI PASCHI DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

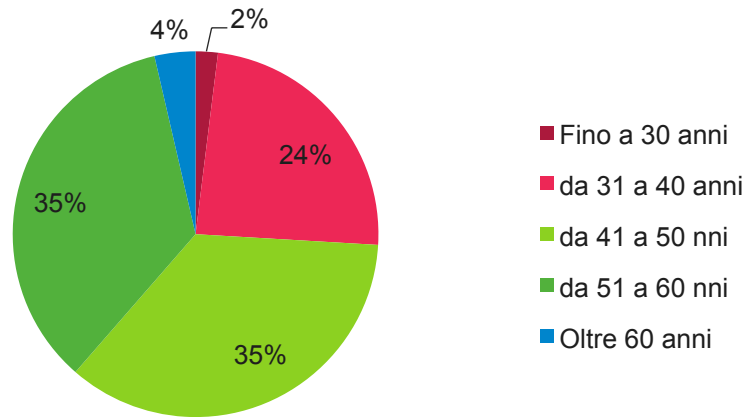
## DOVE SIAMO – IN ITALIA

BMPS è oggi tra i primi gruppi bancari italiani, con quote di mercato di rilievo in tutte le aree di business. Con oltre 22.000 dipendenti e 1837 filiali la Banca Monte dei Paschi di Siena offre i propri servizi a oltre 4 milioni di clienti



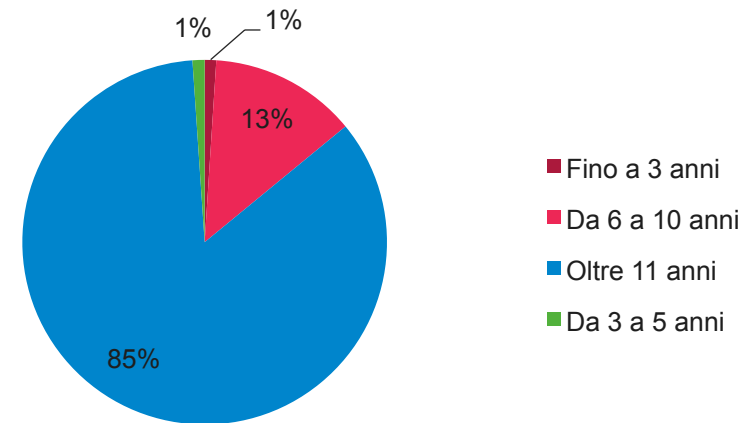
# LA POPOLAZIONE DI BANCA MPS- LE NOSTRE PERSONE

## Dati per età anagrafica

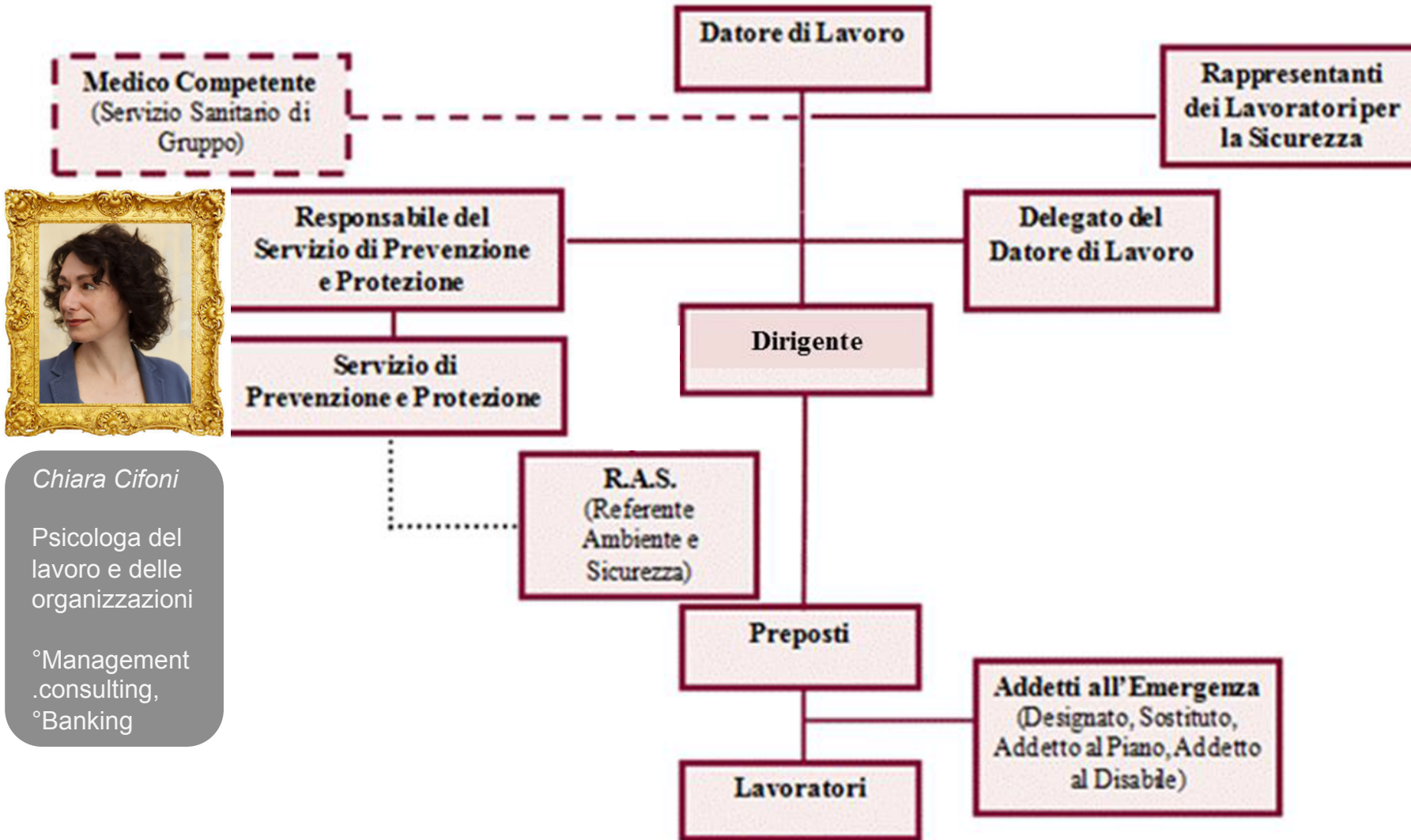


Il totale della popolazione di Banca MPS è ad oggi di 22.558, su un totale di Gruppo di 24.242

## Dati per anzianità lavorativa



# ORGANIGRAMMA SALUTE E SICUREZZA DI BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA





## GENESI DELL'INDAGINE SOGGETTIVA PER LA VALUTAZIONE RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Oltre alla crisi finanziaria mondiale dell'ultimo decennio che ha avuto effetti su tutto il sistema bancario, l'Azienda nel corso degli anni è stata interessata dall'incorporazione di diverse società del Gruppo (tra cui Banca Agricola Mantovana, Banca Toscana, Banca Antonveneta), trovandosi quindi a dover affrontare molteplici variazioni del proprio modello organizzativo. Questo ha spinto il Direttore Generale - Datore di Lavoro, ai sensi del D.Lgs 81/08 - ad intraprendere un ulteriore **percorso di approfondimento che andasse oltre agli obblighi cogenti valutando i fattori di rischio stress lavoro-correlato attraverso un coinvolgimento diretto di tutti i dipendenti.**

Per coordinare tale iniziativa era stato istituito un gruppo di lavoro internazionale formato da: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Delegato del Datore di Lavoro, il Coordinatore dei Medici Competenti, e varie funzioni della Direzione HR



# VALUTAZIONE SOGGETTIVA: Processo e criteri

## PROCESSO



## CRITERI

### OGGETTO DELL'INDAGINE

- **Lavoratori del Gruppo MPS:**
  - N. 37 Gruppi Omogenei di Capogruppo
  - N. 16 Gruppi Omogenei in Rete Commerciale
  - N. 4 Gruppi Omogenei delle altre aziende di Gruppo
- **Diversificazione nell'ambito dei gruppi omogenei**
  - Sesso;
  - Et : <30, da 31 a 40, da 41 a 50, da 51 a 60, >60;
  - Anzianit  lavorativa: <3anni, da 3 a 5, da 6 a 10, >10;
  - Segmentazione per Aree Territoriali;
  - Numero di collaboratori: <3, da 3 a 5, da 6 a 10, >10.

### CAMPIONE INDAGINE

- Totale della popolazione lavorativa: **26610 lavoratori** di tutto il Gruppo MPS a giugno 2014.
- **35%** hanno risposto al questionario;
- **25%** sono quelli utilizzabili per l'indagine di cui:
  - 5% delle altre aziende di Gruppo;
  - 15% della Capogruppo;
  - 80% della Rete Commerciale



# VALUTAZIONE SOGGETTIVA: Processo e criteri

## CRITERI

Fattore di Stress – AREA CONTENUTO DEL LAVORO		
individuo	1	<b>Carico di lavoro/ Job demand</b> Il fattore indaga la percezione delle condizioni di eccessiva stimolazione per: la quantità di lavoro da svolgere ed il ritmo a cui il lavoratore è sottoposto; indaga inoltre la percezione di adeguatezza delle proprie forze per svolgere i compiti assegnati
	2	<b>Controllo sul lavoro/Job control</b> Il fattore indaga le percezioni relative alla sensazione di non essere in grado di poter svolgere il proprio lavoro, di non conoscere il proprio campo di intervento e di non poter organizzare il proprio lavoro decidendo tempi e modalità operative.
	3	<b>Supporto dei colleghi</b> Il fattore indaga come un individuo percepisce il supporto la disponibilità e l'interesse dei colleghi .
	4	<b>Supporto dei superiori</b> Il fattore indaga le percezioni dei dipendenti relative al sostegno, all'assistenza e disponibilità ricevuti dai propri capi nello svolgimento della mansione.
	5	<b>Ruolo</b> Il fattore ruolo valuta le percezioni relative alla misura in cui ciascuno dei dipendenti conosce la portata del suo ruolo e le attese dell'organizzazione nei suoi confronti. Esso ricomprende il sovraccarico di ruolo, conflitto di ruolo, ambiguità di ruolo.
compito	6	<b>Orario di lavoro</b> Le affermazioni fanno riferimento sia alle richieste provenienti dall'ambiente in termini di ore di lavoro (straordinario o di cambiamenti continui dell'orario), sia alla percezione di gestire con difficoltà le stesse.
	7	<b>Recovery</b> Il fattore indaga la percezione di possibili criticità, dovute in particolar modo alle difficoltà a recuperare le energie tali da non consentire un adeguato riposo .
	8	<b>Sforzo fisico</b> Il fattore indica la percezione del soggetto di come compiti faticosi possono indebolire anche dal punto di vista psicologico.
	9	<b>Problem solving</b> Il fattore rappresenta il requisito più "attivo" dell'elaborazione cognitiva. Include la generazione di idee o soluzioni uniche o innovative, la diagnosi e la soluzione di problemi non ordinari e l'anticipazione o la correzione degli errori
	10	<b>Complessità delle informazioni</b> La percezione dell'entità dell'elaborazione delle informazioni necessaria per lo svolgimento di un determinato lavoro. Alcuni lavori richiedono livelli più alti di monitoraggio ed elaborazione attiva dell'informazione rispetto ad altri



# VALUTAZIONE SOGGETTIVA: Processo e criteri

## CRITERI

Fattore di Stress – AREA CONTESTO DEL LAVORO		
fisico	11	<b>Ergonomia</b> Il fattore riflette la percezione dell'individuo in cui un lavoro consente posture e movimenti corretti e adeguati.
	12	<b>Condizioni di lavoro pericolose</b> Il fattore fornisce informazioni sulle percezioni della pericolosità dell'ambiente in cui il lavoro viene svolto. Contempla i rischi per la salute, metodi e caratteristiche del lavoro pericolose
	13	<b>Condizioni di lavoro</b> Il fattore fornisce informazioni sulla percezione sull'ambiente in cui il lavoro viene svolto. Contempla la temperatura, la luminosità, la pulizia del luogo di lavoro ecc.
psicologico	14	<b>Benessere Organizzativo</b> In sintesi, il fattore in oggetto valuta le percezioni relative alla coerenza e al welfare dell'azienda con riferimento alla presa in carico delle esigenze, delle problematiche e dei bisogni dei dipendenti
	15	<b>Sviluppo professionale</b> Il fattore rappresenta la percezione delle pratiche e delle politiche organizzative, che incoraggiano lo sviluppo e la formazione dei dipendenti. Alti punteggi indicano che gli individui si percepiscono come poco o mal formati
	16	<b>Condizioni di rischio per la diversità</b> Il fattore indaga le percezioni degli individui circa l'atteggiamento e le azioni che l'azienda mette in atto per favorire la diversità. Le realtà organizzative che ottengono punteggi alti risultano essere percepite dai propri dipendenti come scarsamente aperte alle diversità e portatrici di rischi per peculiari categorie di lavoratori
	17	<b>Reporting</b> Il fattore analizza le percezioni relative alla libertà dei dipendenti di dichiarare stati di stress o disagio, o situazioni di rischio per la propria o altrui sicurezza. Alti punteggi nella scala indicano che l'organizzazione mostra scarsa apertura verso le suddette problematiche
Fattore di Stress – INDICATORE DI ATTENDIBILITA'		
	18	<b>Scala di Impressione positiva</b> Il fattore indaga la presenza di possibili distorsioni alle risposte al test date più o meno intenzionalmente dai lavoratori

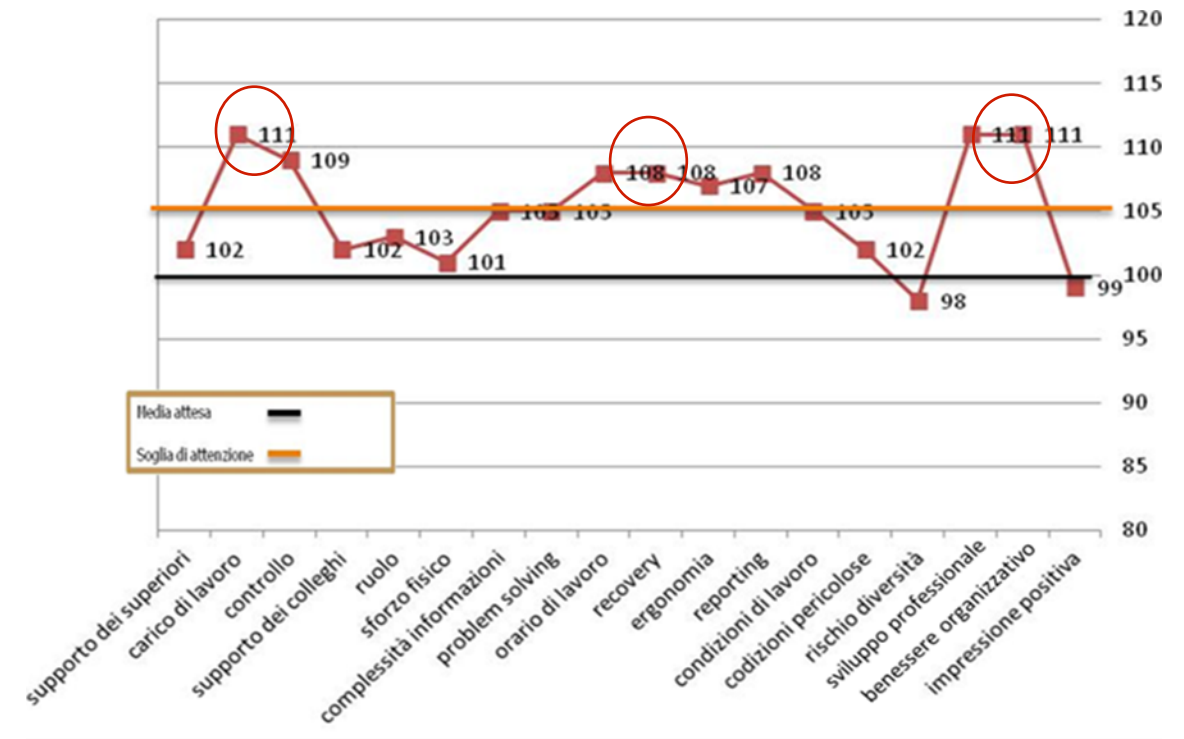


## VALUTAZIONE SOGGETTIVA: I RISULTATI

L'indagine soggettiva svolta ha fatto emergere un livello di stress percepito dai dipendenti che hanno aderito all'iniziativa mediamente basso: solo alcuni fattori stressogeni sono da tenere sotto controllo

Complessivamente nel Gruppo Monte Paschi i fattori di stress meritevoli di attenzione sono sostanzialmente raggruppabili in tre ambiti:

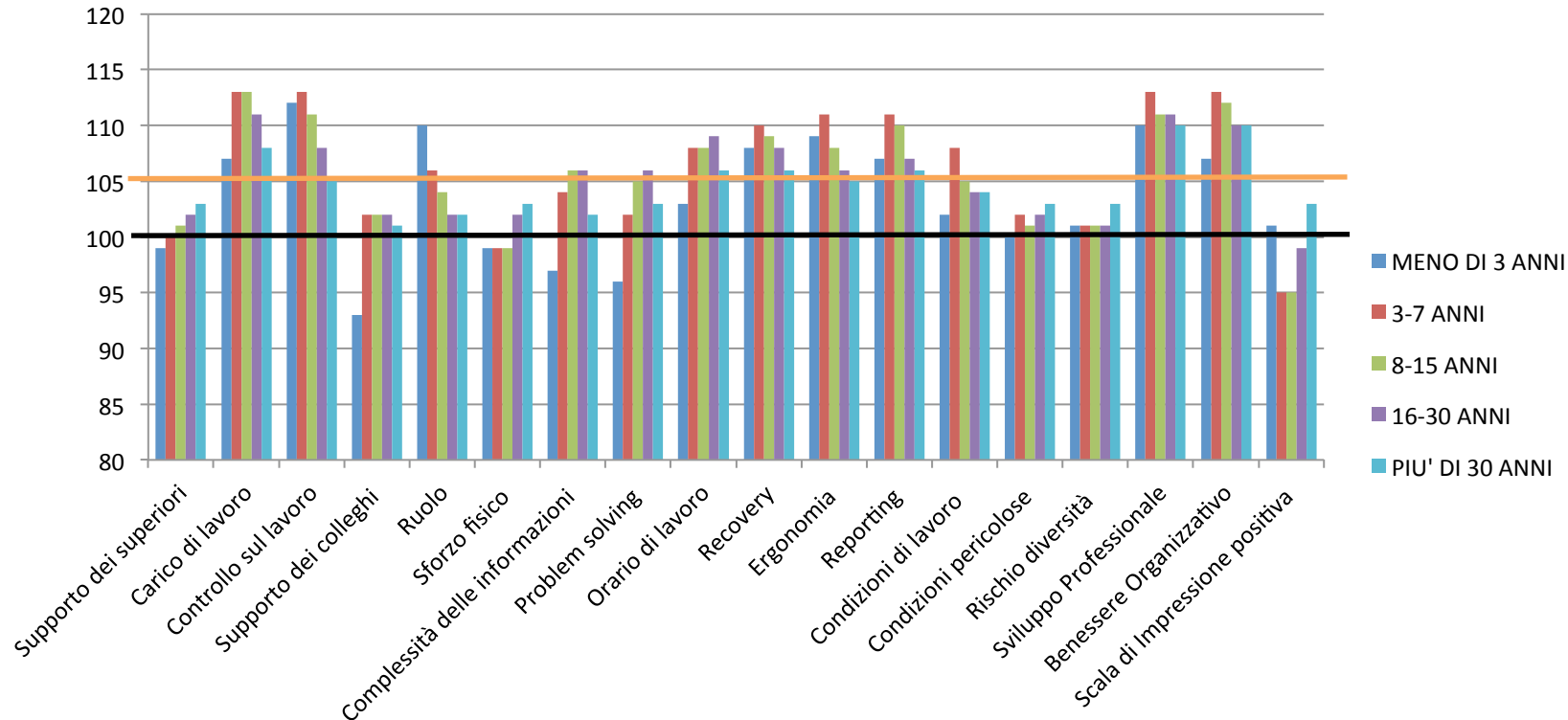
- 1) **Carico di lavoro e controllo sul lavoro**
- 2) **Orario di lavoro e Recovery**
- 3) **Benessere Organizzativo e Sviluppo Professionale**





## VALUTAZIONE SOGGETTIVA: I RISULTATI per anzianità lavorativa

I lavoratori “giovani “ (0-2 anni) sembrano risentire meno dello stress. Le fasce 3-7 e 8-15 dimostrano dei livelli più marcati soprattutto per quanto concerne la percezione della pressione lavorativa. I lavoratori più “senior” (più di 16 anni) hanno percezioni tendenzialmente meno negative.



## LE MISURE CORRETTIVE

### Focus Azioni di Mitigazione realizzate



Percorso  
generale per i  
lavoratori  
MPS

#### Formazione del Personale

Predisposizione di corsi multimediali: «Skill Gym. Gestire le emozioni. L'ansia» e «Skill Gym. Tolleranza allo stress».

#### Centro di ascolto

Lancio di uno strumento di ascolto e sostegno dei dipendenti attraverso un numero verde a loro disposizione

#### Formazione specifica SLC ai RLS

Erogato un **corso specifico su VRSLC per tutti i RLS** nel novembre 2015.  
sempre nel novembre 2015 è stato erogato un **corso sul tema del rischio rapina e conseguenti eventi post traumatici da stress**

Percorso  
monitoraggio

#### Competenze di ruolo

Realizzati specifici Kit informativi per ruolo, dizionario delle competenze e tool multimediali informativi integrati con la Guida per Ruolo alle Azioni Formative (GRAF). In particolare, per approfondire le caratteristiche di ciascuna competenza sono stati pubblicati n. 10 video tematici denominati «Competenze Animate». Inoltre sono stati pubblicati Flipbook per ciascun ruolo di Filiale

Percorso  
per la Rete

#### Tempo Cliente Assistenza

Unificato il punto di accesso per tutte le tipologie di assistenza (applicativa, tecnica, commerciale, specialistica), prima dislocate in diverse sezioni del portale aziendale



## Il centro di ascolto IF– informazione&fiducia

Tra le misure correttive ed azioni di miglioramento messe in atto per attenuare il rischio, al fine di promuovere il Benessere Organizzativo, la Banca ha sostenuto l'istituzione del centro di ascolto IF – Informazione&Fiducia

Si tratta di un **servizio di ascolto attivo, sostegno e consulenza aperto a tutti i lavoratori** che consente di esprimersi liberamente, con garanzia di anonimato, attraverso un numero verde dedicato ed un indirizzo @mail finalizzato al sostenere e promuovere le risorse attraverso:

- **monitoraggio e approfondimento della percezione dello stress lavoro-correlato** all'interno dell'ambiente lavorativo, nella prospettiva di prevenzione e benessere organizzativo;
- *counseling* da parte di un **team di psicologi con specifica formazione**;
- **azioni positive** da parte dell'Azienda, basate sul rispetto reciproco e sulla valorizzazione di ogni individualità;
- garanzia di **indipendenza del servizio** e rispetto delle norme sulla *privacy*



## Il centro di ascolto IF– informazione&fiducia

Si tratta un **servizio di ascolto attivo, sostegno professionale e consulenza** per i lavoratori, che consente a ciascun lavoratore di esprimersi liberamente sulla propria condizione professionale, in termini di **benessere/malessere lavorativo, bisogni, aspettative, soddisfazioni, con accesso illimitato e garanzia di anonimato.**

Il servizio elabora e **trasmette all'azienda le eventuali criticità/positività segnalate dai lavoratori** mediante report trimestrali, basati su dati aggregati, nel completo e assoluto rispetto della riservatezza di tutti gli aventi causa (D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e codice deontologico degli Psicologi, consultabile presso il Consiglio Nazionale Ordine Psicologi [www.psy.it](http://www.psy.it)). Ogni report nasce dall'ascolto attivo dei lavoratori che si rivolgono al servizio, per via telefonica e/o e-mail, e **consente all'Organizzazione di meglio individuare elementi di cui avvalersi per mettere in atto azioni che contribuiscano a migliorare l'ambiente lavorativo, anche sulla base delle eventuali segnalazioni di comportamenti non conformi.**



## Il centro di ascolto IF– informazione&fiducia

A fronte delle diverse situazioni raccolte dall'inizio del servizio, a partire dall'aprile 2017, si è proceduto dando inizialmente una spiegazione sulle ragioni e sulle finalità del servizio e, **avvalendosi anche delle tecniche del counseling psicologico, è stato fornito un ascolto attivo ed un sostegno professionale con l'obiettivo di dare risalto alle risorse individuali e relazionali del lavoratore e intervenire, così, sui possibili fenomeni di malessere percepito, nonché di rafforzamento degli aspetti positivi riportati.**

L'attivazione del servizio per MPS rappresenta **un'azione concreta volta al miglioramento del benessere organizzativo e di valorizzazione delle proprie risorse umane, cercando così di implementare sempre più efficaci buone prassi di gestione dei lavoratori** (in linea con il D.lgs. 81/08 e s.m.i.; Direttiva Ministeriale del 24/03/2004 sul Benessere Organizzativo; Accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro, Roma 08 febbraio 2017).





In sintesi



# **Tutelare «il bello» delle persone tramite l'ascolto**



Promossa dall'ABI-Associazione Bancaria Italiana, in collaborazione con ACRI-Associazione di Fondazioni e Casse di Risparmio Spa, prevede l'apertura, gratuita, al pubblico – **dalle ore 10:00 alle ore 19:00 di sabato 7 ottobre p.v.** – dei seguenti Palazzi storici di proprietà, che da luoghi di professione bancaria si trasformeranno in spazi "museali" accessibili a tutti, senza alcuna prenotazione ed esclusivamente tramite visita guidata.

- **Siena**

Palazzo Salimbeni e complesso di locali della Sede storica della Banca  
Piazza Salimbeni, 3  
53100 Siena

- **Firenze**

Palazzo Orlandini del Beccuto  
Via dei Pecori, 6  
50123 Firenze

- **Mantova**

Palazzo Strozzi  
Corso Vittorio Emanuele II, 30  
46100 Mantova

- **Padova**

Palazzo dei Montivecchi  
Via Verdi, 13-15  
35139 Padova

- **Roma**

Palazzo Rondinini  
Via del Corso, 518  
00186 Roma



