

## Atac: il “people care aziendale” sportello d’ascolto per i dipendenti

Nei mesi scorsi abbiamo intervistato i referenti di due grandi aziende: [Telecom](#) e [Trenitalia](#), relativamente agli sportelli interni, riservati ai dipendenti che richiedono di essere ascoltati per problematiche personali di disagio nel lavoro, collegate sia ad eventi traumatici che a stress di tipo organizzativo.

Ad ottobre abbiamo raccolto e vi proponiamo il contributo scritto dell’[Atac di Roma](#), che con una nota informativa dell’ufficio Stampa, resa in esclusiva a Repertorio Salute, ci illustra l’attività e la metodica del suo sportello di ascolto, attivo da diversi anni con il contributo professionale di due psicologi interni, sportello utile anche per la redazione del DVR.

Ci sono infatti presìdi che svolgono un lavoro capillare e di grande utilità per migliorare il clima interno, interpretando le esigenze di quanti vogliono costruire aziende moderne e attente al benessere organizzativo e alle norme legislative vigenti.

Continueremo a ricercare tra le Società altre “buone prassi” di sportelli di ascolto, da aggiungere a quelle che vi abbiamo sottoposto: esperienze nuove, spesso non valorizzate e conosciute solo agli addetti ai lavori ma che si stanno diffondendo nel panorama attuale delle nostre aziende.

Segnalaremo e proveremo quindi ad intervistare gli altri sportelli d’ascolto sorti recentemente: quello di Roma Capitale, ad esempio, che è attivo da pochi mesi ma che ha già raccontato la sua esperienza positiva al convegno organizzato in questi giorni dalla [Confservizilazio](#) al Macro su [Le buone pratiche delle aziende per il benessere organizzativo](#).

Poi ci rivolgeremo, chiedendo un’intervista, al punto di ascolto dei Vigili del fuoco, uno sportello che risulta particolarmente attento alle situazioni traumatiche e stressanti tipiche di quell’attività pericolosa.

Segnalateci altri sportelli che, forse silenziosamente, già lavorano e ascoltano attivamente i lavoratori e le lavoratrici in situazioni di disagio: esperienze che cercheremo anche di mettere a confronto, dando voce, ove possibile, agli psicologi ed agli operatori che svolgono questa delicata attività.

Carla Borromeo



**Atac: il “people care aziendale” sportello d’ascolto per i dipendenti**

### *Assistenza per personale di front-line coinvolto in incidenti e aggressioni*

Atac SpA, sensibile e attenta alle tematiche che impattano sul benessere psico-sociale dei dipendenti, si è dotata di un apposito Servizio, il "People Care Aziendale", che si occupa degli aspetti psicologici e relazionali che caratterizzano la qualità della vita lavorativa.

Il Servizio, gestito da due psicologi, dipendenti, fornisce assistenza al personale che, per motivi di servizio, si è trovato ad affrontare situazioni particolarmente critiche che hanno comportato reazioni emotive intense. Nella realtà Atac l'intervento si effettua in caso di incidenti stradali con esiti gravi o decessi, suicidi, aggressioni fisiche o verbali molto violente o, comunque, eventi anomali di eccezionale entità.

Questa tipologia di attività, avviata fin dal 2007 per gli autisti Trambus, società confluita in Atac nel 2010, si estende oggi a tutte le altre figure professionali con ruolo di *front-line* (verificatori, assistenti alla clientela, ausiliari, macchinisti, operatori di stazione, ecc.).

L'intervento si concretizza in una serie di colloqui *ad hoc*, il primo telefonico ed i successivi in sede, per trattare reazioni specifiche ad eventi traumatici.

Facilitare il superamento di eventuali situazioni problematiche, attraverso un approccio appositamente strutturato, agevola, infatti, una piena ripresa della quotidianità, sia sul piano personale che su quello professionale, con un beneficio sia per il singolo, in termini di autostima, che per l'Azienda, in termini di recupero della produttività.

#### *Il Supporto Relazionale*

La medesima attenzione viene, peraltro, riservata anche alle altre tipologie professionali, nell'ottica di dare l'opportunità a tutti i lavoratori dell'azienda, di avere a disposizione un professionista interno in grado di offrire un opportuno sostegno per fronteggiare criticità emergenti, afferenti sia alla sfera lavorativa che a quella personale, e comunque interferenti con la produttività.

In questa categoria rientrano le richieste pervenute direttamente dai dipendenti, per far fronte a specifiche difficoltà, nonché quelle effettuate dai Responsabili in caso di problematiche organizzative.

Dal 2012 hanno usufruito complessivamente, dell'Assistenza Post Incidente/Aggressione e del Supporto Relazionale, oltre 400 dipendenti, per un totale di oltre 1500 interventi. Le persone che si sono avvalse di questo supporto apprezzano molto l'attenzione che Atac dimostra attraverso questo Servizio.

Il vissuto che viene riportato è quello di non sentirsi "soli" in caso di criticità avvenute durante lo svolgimento della propria attività lavorativa (aggressioni, incidenti, ecc.), ma anche di sentirsi considerati come persona nella sua interezza in caso di difficoltà individuali.

L'attività del Servizio People Care è anche a supporto del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale in tema di Valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato, con la duplice funzione di contribuire alla redazione/aggiornamento dell'apposito Documento di Valutazione del Rischio e affinare lo studio delle misure correttive al fine di

promuovere il benessere organizzativo.

Questa modalità di attenzione al personale concorre efficacemente ad accrescere il senso di appartenenza.