



# ***IL SUPPORTO DA DIVISA A DIVISA NELLA POLIZIA LOCALE DI MILANO: UN PONTE VERSO IL BENESSERE***





# Stress lavoro-correlato

Concetto introdotto da D. Lgs 81/08

Onere del Datore di Lavoro:  
**Valutazione del Rischio**

Tale concetto riguarda il rapporto tra operatore e organizzazione del lavoro in cui è inserito; aspetti della progettazione e della gestione del lavoro, del contesto sociale ed ambientale che possono essere causa di danno psico-fisico.



# Fattori di stress dei lavoratori della P.L.



**FATTORI AMBIENTALI (SMOG, INQUINAMENTO, RUMORE, RISCHIO INCIDENTE STRADALE, RISCHIO INVESTIMENTO)**



**FATTORI LEGATI AL VESTIARIO E ALL'ARMA DI SERVIZIO**



**FATTORI LEGATI ALLA POSTURA**



**FATTORI LEGATI ALL'UTILIZZO DI VEICOLI SPECIALI**



**FATTORI LEGATI ALLA *TURNAZIONE NOTTURNA***



- ❑ Rapporto con la cittadinanza:  
Possibilità di colluttazioni, aggressioni e litigi;  
Paura per lesioni, procedimenti giudiziari, contagio di malattie.
  
- ❑ Rapporto con l'organizzazione:  
Indicazioni e procedure a volte poco chiare.
  
- ❑ Immagine professionale:  
«Il vigile è il biglietto da visita della città».



## ❑ Immagine sociale:

Cronache distorte dei mass media;

Critiche dei cittadini, amici e familiari;

Percezione della mancanza di rispetto da parte dei giudici e degli avvocati.

## ❑ Sfera privata:

Separazioni coniugali, malattie, problemi economici.



## Dati statistici relativi ai suicidi ed infortuni nell'ambito della P.L.

- negli ultimi dodici anni sei casi di suicidio.
- due tentati suicidio
- il 52% degli infortuni nel Comune di Milano sono della P.L.



## COMPLESSITÀ DEI COMPITI DA ESEGUIRE ESPONGONO I LAVORATORI A REAZIONI DA STRESS TRAUMATICO

- ❑ Interventi particolarmente gravi, coinvolti i bambini, di estrema difficoltà;
- ❑ Aggressioni e/o minacce avvenute durante il turno;
- ❑ Rilievo incidenti stradali con molte vittime;





- ❑ Interventi in scenari pericolosi o particolarmente violenti (suicidi, omicidi, violenze domestiche);
- ❑ Esposizione a scene con fatti cruenti o scenari assurdi;
- ❑ Morte, abuso, trascuratezza di e su minori.
- ❑ TSO





# RISPOSTA ORGANIZZATA AL PROBLEMA

- ❑ Ufficio 81/08 Polizia Locale insieme al CRSP
- ❑ ***2011 percorso formativo (PRIMA DELL' EVENTO)***  
rivolto al personale impegnato quotidianamente a gestire situazioni di forte impatto emotivo (violenza su donne e minori, gestione dei campi nomadi)



# OBIETTIVO

- ❑ Aiutare il personale a identificare i propri bisogni di supporto psicologico;
- ❑ Migliorare la qualità del proprio lavoro;
- ❑ Aumentare la resilienza e l'abilità a gestire lo stress e il trauma;



# GENNAIO 2012

## OMICIDIO DI NICCOLÒ SAVARINO

- Ufficio 81/08 + CRSP: fornito un supporto psicologico a 155 operatori del Comando di appartenenza dell'APL assassinato;
- 14 debriefing dal 30 gennaio al 13 febbraio 2012, il **62%** dei colleghi ha evidenziato segnali di **disagio psicologico importante**.



- ❑ 133 OPERATORI hanno beneficiato dell'intervento;
- ❑ 90% ha ritenuto **UTILE** il supporto fornito;
- ❑ 6 OPERATORI hanno chiesto un supporto specialistico individuale;



# NOVEMBRE 2012 SUICIDIO DI UN AGENTE SUL LUOGO DI LAVORO

- ❑ Accoglienza e accompagnamento in obitorio dei familiari;
- ❑ Supporto ai colleghi nella comunicazione del decesso ai parenti più vicini;
- ❑ 7 Debriefing;
- ❑ Sedute individuali;



# PROGETTO 'BENESSERE IN POLIZIA LOCALE'

1. Formazione del personale finalizzata alla gestione dello stress;
2. Creazione rete di sostegno e supporto emotivo;
3. Supporto psicologico post-evento critico;



# INSIEME...UN PONTE VERSO IL BENESSERE





# «OPERATORI PONTE»

«OPERATORI PONTE»

L'*operatore "Ponte"* è colui che condivide la medesima situazione lavorativa e può comprendere meglio gli aspetti problematici che questa genera, o essersi già trovato ad affrontarli in prima persona, e può quindi essere d'aiuto a chi ne fa richiesta.



# **SCELTA DEGLI OPERATORI PONTE INDICAZIONE DEI RESPONSABILI DELLE ZONE/SERVIZI**

- ❑ Incontro illustrativo del progetto e delle caratteristiche delle persone da individuare (riservatezza, empatia, disponibilità all'ascolto...);
- ❑ Indicati 90 colleghi tra agenti e ufficiali;
- ❑ Selezione con le professioniste del CRSP;



- ❑ Scelti 40, distribuiti in maniera capillare in tutte le zone e servizi presenti sul territorio;
- ❑ Fase sperimentale con obiettivo futuro ampliamento componenti;
- ❑ Affrontato un percorso formativo di 20 ore;
- ❑ Incontri di supervisione ed intervisione a scadenza mensile;



# Operativi dal 1° maggio 2014



# COME SI ATTIVA LA RETE DI SOSTEGNO

- ❑ L'*Operatore Ponte* ha il compito di raccogliere i bisogni degli agenti coinvolti in eventi critici di servizio, ascoltare e rispondere alle loro domande;
- ❑ L'*Operatore Ponte* si deve confrontare e coordinare con l'Ufficio Sicurezza per scegliere la corretta strategia di gestione della criticità;



- Tutti gli appartenenti al Corpo, coinvolti in eventi critici, indipendentemente dal ruolo e dalla professionalità, possono attivare la rete;
- La Riservatezza è garantita sempre; in nessun caso le informazioni acquisite dall'O.P., in virtù del suo mandato, possono essere riferite a terzi e/o superiori  
conseguenza: ***ESPULSIONE DAL GRUPPO***



- ❑ Il colloquio con l'O.P. può essere effettuato anche in orario di servizio;
- ❑ Il luogo dove effettuare l'incontro viene concordato liberamente, si può usufruire di spazi disponibili presso sedi lavorative;
- ❑ Ogni contatto, anche se unico, viene annotato dall'O.P. e comunicato all'Ufficio Sicurezza, ai fini statistici e di ricerca, **rispettando il Patto di Riservatezza.**



- ❑ Nessun superiore, in virtù del grado, ha diritto di ottenere informazioni sugli incontri sostenuti;
- ❑ I documenti relativi all'attività vengono conservati presso l'Ufficio Sicurezza con accesso ai soli membri dell'Ufficio stesso;



# BENEFICI DEL SUPPORTO

- L'esperienza insegna che parlare fa bene, aiuta a sentirsi meglio; farlo con un collega che condivide la stessa realtà lavorativa può favorire a velocizzare i tempi di risoluzione delle reazioni stesse;
- Il supporto offerto non è una terapia psicologica ma si occupa di decomprimere le reazioni di ***persone normali*** coinvolte in ***situazioni anormali***.



# PRONTO SOCCORSO PSICOLOGICO

- ❑ Osservare in modo non intrusivo
- ❑ Stabilire un contatto rispettoso
- ❑ Presentarsi: utilizzare formule di cortesia
- ❑ Specificare nome, cognome e l'appartenenza al gruppo degli Operatori Ponte
- ❑ *Garantire la riservatezza*



- ❑ Informazioni sull'accaduto – onestà, chiarezza e certezza;
- ❑ Stabilizzazione emotiva: raccogliere le reazioni emotive, valorizzare gli atteggiamenti positivi emersi;



- Informazioni di salutogenesi utili alla ripresa della buona funzionalità del singolo:  
non isolarsi socialmente, curare alimentazione, fare attività/sport che fanno sentire bene la persona.
- Proporre al collega, se dovesse presentarsi la necessità, un invio ad un professionista dell'igiene mentale



# INTERVENTI EFFETTUATI

**2014**

- ✓ **4** RILIEVI INCIDENTI MORTALI
- ✓ **2** DENUNCE A SEGUITO DIVERBIO CITTADINO
- ✓ **2** TSO VIOLENTI
- ✓ **1** PROTESTA DI UN CITTADINO CHE MINACCIA DI DARSI FUOCO
- ✓ **2** SUICIDI CITTADINI
- ✓ **1** COMUNICAZIONE DI DECESSO
- ✓ **2** AGGRESSIONI



# INTERVENTI EFFETTUATI

## 2015

- ✓ **2** RITROVAMENTI DI CADAVERI
- ✓ **1** COLLEGHI TENUTI IN OSTAGGIO IN APPARTAMENTO OCCUPATO
- ✓ **18** RILIEVI INCIDENTI MORTALI
- ✓ **4** AGGRESSIONI
- ✓ **1** INCIDENTE STRADALE COINVOLTI I COLLEGHI
- ✓ **2** INVESTIMENTI DI COLLEGHI



# INTERVENTI EFFETTUATI

2015

- ✓ 1 INCIDENTE STRADALE CON SIEROPOSITIVO
- ✓ 1 TSO CON DEFENESTRAMENTO
- ✓ 1 SCIPPO AD UNA COLLEGA
- ✓ 1 SUICIDIO PER IMPICCAGIONE DI UN CITTADINO
- ✓ 1 COMUNICAZIONE DI DECESSO
- ✓ 1 TSO VIOLENTO



# INTERVENTI EFFETTUATI

## 2016

- ✓ **16** RILIEVI INCIDENTI MORTALI
- ✓ **1** AGGRESSIONE
- ✓ **1** SUICIDIO COLLEGA PRESSO COMANDO CENTRALE
- ✓ **2** ESPLOSIONI IN APPARTAMENTO
- ✓ **1** PERSONA MORTA PER MALORE DURANTE LA GUIDA
- ✓ **1** RECUPERO CADAVERE ACQUE LAGO ISEO – RAGAZZA SUICIDA
- ✓ **1** RITROVAMENTO CADAVERE IN APPARTAMENTO
- ✓ **1** SUICIDIO CITTADINO DURANTE RILIEVO INCIDENTE STRADALE



# INTERVENTI EFFETTUATI

## 2017

- ✓ **1** TSO VIOLENTO
- ✓ **29** RILIEVI INCIDENTI MORTALI
- ✓ **1** VICENDA DISCIPLINARE CON INTERESSE MEDIATICO
- ✓ **1** SUICIDIO CITTADINO (DEFENESTRATO)
- ✓ **2** AGGRESSIONI (1 SIMULAZIONE DI ESSERE ATTENTATORE)
- ✓ **1** AMMALORATO IN ARRESTO CARDIO RESPIRATORIO C/O SEDE P.L.
- ✓ **1** RITROVAMENTO DI CADAVERE IN APPARTAMENTO



# INTERVENTI EFFETTUATI

2018

- ✓ 15 RILIEVI INCIDENTI MORTALI
- ✓ 2 RITROVAMENTI DI CADAVERI
- ✓ 3 AGGRESSIONI ...

***2 DEBRIEFING***



# PROGETTI FUTURI

- ❑ Formazione per gestire DEFUSING (24/48 ore)
- ❑ Aumento del numero degli *Operatori Ponte*.

Illustrazione del progetto a tutti i colleghi, nelle zone della P.L., dove abbiamo chiesto i nominativi di agenti/ufficiali che, per caratteristiche e sensibilità, potrebbero essere futuri *Operatori Ponte*.



- Ampliando il gruppo potremo raggiungere l'obiettivo di avere il più ampio riconoscimento dei colleghi, oltre che dei dirigenti del Corpo
- Un obiettivo ancora più ambizioso è quello di **costituire una rete** di supporto che unisca tutte le forze di polizia, presenti sul territorio, che condividono le stesse problematiche: Convegno Novembre 2017 *«Il Supporto psicologico nelle forze di polizia e del soccorso. Emotività, paure e sentimenti dentro la divisa. Gli Operatori Ponte: esperienze a confronto.»*



GRAZIE PER L'ATTENZIONE