



**Clima organizzativo negli ambienti di lavoro e disturbi da eventi post traumatici da stress.**

**Gli effetti sulle condizioni psicologiche degli Operatori di Polizia e del Soccorso!**

**Quali iniziative legislative risultano indispensabili!**

Personale delle Forze di Polizia ed Operatori del soccorso.

Eventi stressanti: DPTS ed effetti psicologici sugli operatori.

Patologie psicosomatiche.

Conseguenze estreme dello stress.

Disagi relazionali, amicali e sociali che si sommano a stress lavorativo.

Il presente documento mira ad occuparsi, con un approccio sociologico, del confronto e della sensibilizzazione attraverso una corretta informazione su temi sensibili, quali la promozione della persona, le relazioni umane, la convivenza, la lotta alle diverse forme di disagio e fragilità, il benessere dei singoli, il contesto lavorativo delle organizzazioni e delle comunità degli operatori del comparto sicurezza e del soccorso pubblico.

Partiamo dal presupposto che non è soltanto il lavoro in sé che genera disagio, ma il contesto di relazioni con l'ambiente familiare, sentimentale e lavorativo a volte percepito come ostile dall'operatore. Anche se in alcuni casi il lavoro fa da deterrente ed allontana lo stress soprattutto se è svolto in modo soddisfacente.

Sul lavoro si costruiscono alleanze e collaborazioni privilegiate basate sulla simpatia, sulle convenienze e sull'amicizia. Purtroppo non sempre è così, per contro si scatenano antipatie e modalità di reazione decisamente critiche tra colleghi e superiori.

Per questo motivo anche la psicologia dedicata, istituita in questi contesti fa la sua parte, interviene nell'applicazione professionale su tre categorie d'intervento:

- a) il miglioramento delle prestazioni di individui e di gruppo;
- b) miglioramento della salute e del benessere psicologico;
- c) miglioramento dell'efficienza e della salute organizzativa.

Ciò, per ricercare nelle dinamiche ambientali le probabili cause di un fenomeno che colpisce tutti, lo Stress.

In questa ottica gli accadimenti di malessere degli uomini in divisa viene letto per la ricerca di un miglioramento delle risorse umane.

Prima di affrontare le tematiche sul clima organizzativo degli ambienti di lavoro è doveroso dare uno sguardo alla realtà che ci circonda per comprendere un argomento così delicato come le conseguenze patologiche degli ambienti lavorativi del comparto sicurezza e soccorso pubblico.

Nonostante i servizi di psicologia istituiti in seno agli ambienti militari, dei Corpi di Polizia e del soccorso in questi ultimi anni si stiano occupando della salute e del benessere psicologico del personale, i dati che si registrano e che sono saliti alla ribalta della cronaca sono alquanto preoccupanti.

“Pare che dal 2010 al 2018 l'aumento dei suicidi tra gli uomini e le donne in divisa sia il doppio rispetto alla media nazionale nel comparto sicurezza rispetto alla popolazione civile.”

Un recente studio della Scuola di Specializzazione in Medicina del Lavoro dell'Università La Sapienza di Roma, tenendo conto di tutte le fasce di età, rileva che è più elevata la percentuale di uomini che si toglie la vita, addirittura quattro volte superiore a quelle delle donne e che il tasso dei suicidi in genere è più elevato tra persone di età compresa tra 45 e 64 anni, con un livello culturale più elevato. Le motivazioni nella differenza di genere non sono chiare, tuttavia pare che gli uomini quando hanno problemi che si trasformano in malessere, hanno difficoltà a chiedere aiuto agli amici e/o a ricorrere al supporto di medici e di psicologi.

L'aggressività maschile, inoltre, porta gli uomini a ricorrere a metodi più letali quando attivano il comportamento autolesionista. Non solo: il numero maggiore dei suicidi si riscontra nelle persone che vivono sole, spesso non per scelta ma per necessità dopo le separazioni matrimoniali.

Il comportamento suicidario tra gli operatori del comparto sicurezza e soccorso pubblico si suppone sia dovuto a fattori scatenanti che originano dalla vita stressante che conducono e che si sommano a disagi che originano da problemi familiari, relazionali e, di conseguenza, economici.

Nelle professioni di aiuto con una vocazione sociale, infatti, oltre alle competenze tecniche, è richiesto un rapporto emotivo con le persone, fattore che risulta centrale nello svolgimento dell'attività lavorativa. Ciò comporta il continuo contatto con i problemi e la sofferenza altrui, a volte con un carico di dolore e di sofferenza insopportabili. In questa tipologia di professioni la pressione emozionale derivante dallo stretto contatto con la gente è una componente costante dell'attività lavorativa quotidiana che può senz'altro degenerare.

Gli studiosi del campo relativo alla psicologia del lavoro hanno evidenziato che nell'uomo moderno il contesto sociale e lavorativo è quello che risulta essere maggiormente in grado di attivare risposte di stress, sia dal punto di vista comportamentale che dal punto di vista fisiopatologico. Le condizioni fisiche dell'ambiente lavorativo o la fatica fisica, il ruolo e le relazioni lavorative, la gestione del lavoro, la burocratizzazione, sono tutte variabili capaci di provocare negli operatori i sintomi che caratterizzano la sindrome del burnout: apatia, perdita di entusiasmo, senso di frustrazione.

Pertanto, se una persona è esposta per un lungo periodo a numerose situazioni di vita stressanti, quali: relazioni interpersonali al limite; ambienti di lavoro ostili; caduta dei valori come l'identità, l'appartenenza e la solidarietà di gruppo; problematiche familiari diverse, separazioni dal coniuge e dai figli, perdita della propria casa, gravi malattie di uno o più familiari, vissuti lavorativi traumatici o a forte carica emotiva, con inevitabile mancato benessere psicosociale e compromissione della salute personale, è altamente probabile che la stessa possa scivolare in una condizione patologica grave.

Va tenuto conto anche delle differenze individuali nella percezione degli stressor e nella strategia di coping (affrontare), anche in merito a quello orientato sulla situazione, quello sulle emozioni e quello sull'evitamento. perché spiegano in parte la complessità tra stress e salute. Così come in altri ambiti professionali è importante prendere in considerazione la molteplicità delle dimensioni negli aspetti positivi e negativi per comprendere gli effetti della vita lavorativa sul benessere psicologico di un individuo.

Lo stress è una risposta psicofisica che l'organismo mette in atto in risposta a compiti che sono valutati dall'individuo come eccessivi: questo significa che un evento stressante per qualcuno potrebbe non esserlo, per altri sì e che uno stesso evento in fasi di vita diverse può risultare più o meno stressante. Lo stress è l'esperienza psicologica negativa quando il risultato dell'interazione dinamica tra persona e ambiente di lavoro sfocia in processi cognitivi e reazioni emotive negative, perché scaturisce dalla presa di coscienza di un problema e poi dal riconoscimento che esso rappresenta una difficoltà che supera le proprie capacità di coping (di fronteggiare il problema).

Nella vita quotidiana di tutti, in particolare degli operatori del comparto sicurezza e soccorso pubblico, sono numerose le fonti stressogene, in particolare possiamo individuare tutti quegli interventi che sono chiamati a rispondere quotidianamente con le richieste di risoluzioni di problemi di emergenza e di aiuto. Spesso li vediamo in situazione di "coping", fronteggiare situazioni a forte carica emotiva che vanno oltre le loro competenze professionali, es. quando rispondono alla chiamata e devono stabilire la gravità di una situazione di emergenza psichiatrica, devono fare il primo soccorso di fronte a tentativi di suicidio o di fronte al suicidio realizzato, omicidi, violenze intra familiari, minori maltrattati, interventi di TSO, disastri ambientali e climatici, incidente stradali gravi, o di fronte a un cataclisma. Tutte fonti stressogene che sommate nel tempo creano delle vere e proprie situazioni traumatiche sia per l'imprevedibilità a volte dell'evento, sia per dover fronteggiare situazioni di grande sofferenza dove si sentono impotenti nell'intervenire. Quando l'operato va a buon fine, la paura di non portare a termine il proprio compito è ricompensato dai risultati, quando questo non avviene l'operatore cade in un sentimento di inadeguatezza accompagnato da una bassa autostima. A lungo andare queste situazioni apparentemente di normale lavoro quotidiano comportano nell'operatore un'attivazione eccessiva per intensità, poiché prolungata nel tempo, che può compromettere il benessere della persona. Ricevere le dovute informazioni non è soltanto utile per imparare a riconoscere il proprio disagio ma serve ad apprendere alcune strategie di base che permettono di attivare quelle precauzioni per non essere travolti emotivamente da ciò che accade.

Come è noto lo **stress** è una risposta psicofisica ad una quantità di compiti emotivi, cognitivi o sociali percepiti dalla persona come eccessivi, che per la loro intensità e durata possono portare ad una condizione di **Burn-out**, di sindromi **Post Traumatiche da Stress**, sindrome da **Stress Acuto**, sindrome **da Corridoio** e **Sindromi Psicosomatiche**, secondo le situazioni in cui si verificano.

Esiste uno stress positivo: in questo caso ci troviamo a parlare di *eustress* caratterizzato da stimolazioni ambientali costruttive che portano anche alla risoluzione di problemi (promozione lavorativa con maggiori responsabilità, ma anche maggiori soddisfazioni).

Quando invece parliamo di problematiche serie dovute a stress stiamo parlando di *distress*: lo stress cattivo diventa causa primaria di scompensi emotivi e fisici. Lo sforzo causato da distress comporta il cercare di cambiare una situazione che non si può cambiare. Possiamo parlare di una reazione di adattamento dell'organismo a una sollecitazione dall'ambiente, perché nasce dalla presa di coscienza di un problema, e da una difficoltà che supera le proprie capacità di coping (percezione soggettiva delle proprie capacità di controllo, di fronteggiare il problema).

Infatti il nostro corpo reagisce allo stress in generale provocando una cascata ormonale anomala, più o meno intensa, di diverse sostanze messaggere, le quali a lungo andare possono funzionare male; le principali indiziate e coinvolte sono:

- la serotonina, importantissima per il sonno e per dormire bene in quanto coinvolta nel buon funzionamento del nostro orologio interno; una sostanza naturale essenziale, è uno dei più potenti modulatori corporei di umore, appetito, sonno e percezione della sofferenza. È chiamata anche ormone della felicità! Utile per combattere la depressione, fame nervosa, insonnia ed altro;
- la noradrenalina fondamentale per la forza vitale intrinseca dentro di noi e senza la quale ci sentiremmo tutti stanchi; è un ormone coinvolto nel circuito dello stress psico-fisico;
- la dopamina senza la quale non avremmo produzione di endorfine e quindi una regolazione errata del senso del dolore e del piacere.

Lo stress è una risposta psicofisica a compiti anche diversi tra loro, di natura emotiva, cognitiva o sociale, che la persona percepisce come eccessivi. Perciò possiamo dire che gli operatori del comparto sicurezza sono soggetti a sindromi che influenzano la personalità adulta di un individuo, con manifestazioni comportamentali individuate nelle condotte di ritiro ed isolamento; o di incapacità di chiedere aiuto e di fruire di una rete di sostegno.

Lo stress è connesso ad una quantità di disturbi psicologici quali:

**il Burnout, che** è una ferita dell'anima, un dolore insostenibile per l'individuo che a contatto con la sofferenza ed i drammi brucia tutte le sue risorse energetiche sul lavoro. Il soggetto colpito da burnout manifesta alcuni sintomi, quali nervosismo, insonnia, depressione, senso di fallimento, bassa stima di sé, indifferenza, isolamento, rabbia e sentimento di inadeguatezza.

La persona manifesta una forte stanchezza: è sfinita, logorata, inaridita, svuotata delle proprie energie e risorse emotive, come conseguenza del costante sovraccarico emozionale indotto dal lavoro in stretto contatto con l'utente e con i colleghi. Si

ritrova ad avere atteggiamenti negativi fino al cinismo, maturati nei confronti dei colleghi e delle persone a cui è indirizzata la prestazione, che danno origine all'agire freddo, meccanico e distaccato. Inoltre il declino del proprio senso di competenza e di efficacia professionale ed il prevalere di una sensazione di inadeguatezza, di svalutazione della propria capacità professionale, accompagnata da un abbassamento della stima di sé, con un sentimento di solitudine che inevitabilmente, portano allo stato depressivo, e a cadere nel "buco nero" che molto spesso conduce a forme auto-aggressive.

**La sindrome del Burnout:** Oggi viene considerata una malattia professionale, presenta sintomi psicosomatici come l'insonnia e psicologici come la depressione. Il burnout si accompagna a esaurimento emotivo, depersonalizzazione, un atteggiamento spesso improntato al cinismo e un sentimento di ridotta realizzazione personale. Il soggetto tende a sfuggire l'ambiente lavorativo assentandosi sempre più spesso e lavorando con entusiasmo ed interesse sempre minori.

**Il Disturbo Post Traumatico da Stress,** il DPTS, invece, si manifesta in conseguenza di un evento improvviso con un fattore traumatico estremo, in cui la persona ha vissuto, ha assistito, o si è confrontata, con un evento o con eventi che hanno implicato morte, o minaccia di morte, gravi lesioni, una minaccia all'integrità fisica propria o di altri, come, ad esempio, aggressioni personali, disastri, guerre e combattimenti, rapimenti, torture, incidenti, malattie gravi.

**La Sindrome da Corridoio:**  
E' il passaggio emotivo dall'ambiente di lavoro a quello privato e viceversa e comporta frequentemente un trasferimento di residui emozionali negativi che si impiantano in contesti non appropriati, con il rischio di sovraccaricare la capacità individuale di gestire sia le competenze lavorative che quelle private. Oggi, sempre di più, la famiglia genera o amplifica tensioni fisiche, emotive e comportamentali, restituendole nel contesto lavorativo. Di contro, è frequente che le tensioni lavorative vengano trasportate dal lavoro nella vita privata, creando scompensi nella relazione familiare e nella vita individuale privata.

**I Disturbi Psicosomatici,** che si sviluppano quando in situazione di stress si scarica la tensione emotiva sul corpo, privilegiando un organo bersaglio che nel tempo si ammala generando malattie dell'apparato digerente, malattie cardiovascolari, malattie endocrine e metaboliche e malattie connesse a disordini del sistema Immunitario.

L'esaurimento psicofisico, una dimensione della relazione non adeguata, la dimensione delle aspettative esistenziali e delle competenze professionali non soddisfatte o valorizzate sono tutti fattori che sommati ad altri elementi che originano da disagi familiari possono indurre l'operatore a compiere atti violenti verso terzi o autolesionistici.

Pur non avendo a disposizione i dati esatti delle numerose patologie che originano da fattori di stress che affliggono gli operatori, vivendo negli stessi ambienti di lavoro e seguendo le drammatiche notizie di cronaca, ci rendiamo conto che il livello di attenzione è molto alto e merita interventi urgenti specifici.

Si parla di 250 casi di suicidio tra gli operatori di Polizia e del soccorso, dal 2010 al 2018.

Per quanto sopra esposto e tenuto conto dell'importanza e della gravità del fenomeno, a parere delle Organizzazioni Sindacali sottoscrittrici, **ognuna nella propria autonomia giuridica e rappresentativa**, sono necessari specifici interventi negli ambienti di lavoro del comparto sicurezza e del soccorso pubblico finalizzati a:

- Attivare un'indagine parlamentare conoscitiva volta ad individuare l'esatta portata del fenomeno, anche mediante l'audizione delle Amministrazioni e delle Organizzazioni Sindacali;
- Emanare una specifica legislazione di settore per il supporto psicologico ed il sostegno degli operatori del comparto sicurezza e soccorso pubblico, che preveda peraltro istituti giuridici ed economici di protezione e recupero idonei a porre l'operatore che versa in situazioni di stress, di poter accedere ad un percorso dedicato, mantenendo inalterata la retribuzione e gli istituti connessi, anche oltre i termini previsti dall'attuale legislazione;
- La creazione di un fondo per la prevenzione dello stress e per il supporto degli operatori, da alimentare ad esempio con risorse attinte dal 5 per mille dell'Irpef o dal bilancio dello Stato;
- Creare un centro di studio mirato all'elaborazione di modelli d'intervento che racchiudano non solo il potenziale ascolto degli individui, ma mirino allo sviluppo di una formazione/informazione specifica.
- Implementare i presidi di supporto psicologico, quali osservatori diretti e privilegiati, per tenere sotto controllo il fenomeno delle patologie sopradescritte.

SINAFI  
E. TAVERNA

FNS CISL  
P. MANNONE