

## L'ESPERIENZA DEL SISTEMA DI SUPPORTO PSICOLOGICO NELLA POLIZIA MUNICIPALE DI FIRENZE

La creazione di un gruppo di supporto psicologico tra pari  
"Il cerchio blu"  
La gestione e comunicazione del decesso improvviso ai familiari  
della vittima

*Dr.ssa Francesca Battagli*

Psicologa del lavoro, docente e supervisore al progetto Il Cerchio Blu

*Dott. Graziano Lori*

Polizia Municipale di Firenze



### PRESUPPOSTI AL PROGETTO FORMATIVO



- Gli operatori di polizia, come gli altri operatori del soccorso in emergenza, sono esposti ad **eventi critici di servizio**, ossia situazioni che per la loro natura improvvisa e pericolosa sono considerate fonti di stress, che talvolta provocano in questi soggetti un particolare stato di malessere e disagio psicologico.
- Secondo le più recenti tendenze della psicologia, la **comunicazione fra pari** adeguatamente formati, rappresenta un **fattore di protezione** nei confronti dello stress, in particolare per quanto attiene lo stress acuto da eventi critici di servizio.
- Uno dei principali eventi critici di servizio a cui sono esposti gli operatori di Polizia è la **comunicazione del decesso ai familiari delle vittime di incidenti stradali**. Le frasi e le parole usate per dare la notizia, le caratteristiche della persona che svolge la comunicazione, il contesto ambientale nel quale questa avviene, le reazioni, diverse, varie e talvolta inaspettate, manifestate dai familiari diventano parte delle memorie dolorose di perdita per i familiari. **Gli effetti della comunicazione del decesso si ripercuotono sia sull'operatore sia sui familiari che la ricevono.**



## OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO FORMATIVO

### La creazione del gruppo di supporto tra pari - Il cerchio blu

30 operatori formati sull'utilizzo di strumenti e tecniche per guidare il collega nell'identificazione di strategie efficaci nella gestione del disagio, al fine di offrire la loro disponibilità all'ascolto del collega che si trova in difficoltà emotiva in seguito all'impatto con un evento critico di servizio.

### Formazione sul tema della comunicazione del decesso - Bad News

300 U.P.G. formati sull'individuazione di "buone pratiche" partendo dalla conoscenza delle possibili e diverse reazioni che possono presentarsi nei familiari, in modo tale da mettere in atto la modalità più adeguata di relazione professionale e personale, favorendo un miglior processo di elaborazione del lutto nel familiare e una minore ripercussione sull'operatore.

La creazione di un più ampio sistema di sostegno psicologico all'interno del corpo di Polizia Municipale di Firenze, orientato ad attivare un sistema di aiuto psicologico e di gestione della crisi, con l'obiettivo di prevenire, monitorare e intervenire nei casi di bisogno espresso da parte del personale impiegato in servizi operativi.



## OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO FORMATIVO

- Produrre un **miglioramento della condizione psicologica degli operatori** all'interno dell'organizzazione
- Promuovere **comportamenti efficaci e funzionali nel contesto lavorativo** allo scopo di migliorare il benessere dei lavoratori
- **Sensibilizzare le organizzazioni di polizia locale verso la valutazione del rischio di natura psicosociale**, oltre alla tutela della salute del lavoratore anche al fine dell'abbattimento dei costi economici quantificabili in perdita di giornate lavorative.
- **Offrire in modo costante una supervisione al gruppo di pari**, mediante *debriefing* psicologici successivi agli incidenti stradali mortali e costruire un sistema ufficiale che potesse offrire consulenza e sostegno psicologico **anche ai familiari delle vittime**.

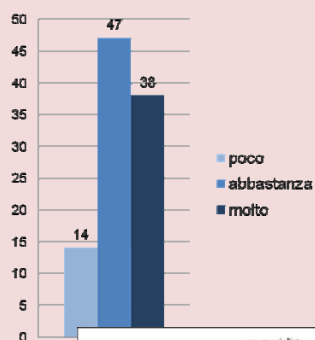


## ITER CRONOLOGICO

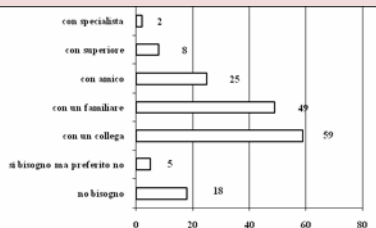
2003	Presentazione e progettazione de “Il Cerchio Blu”
2004 2005	Ricerca “La gestione dello stress da eventi critici di servizio in P.M. Fi”
2006	Avvio del progetto Il cerchio blu Presentazione del progetto e richiesta candidature Raccolta delle candidature (73) Selezione del personale e graduatoria (30 idonei) <b>I fase di formazione sulla comunicazione del decesso agli u. p.g.</b>
2007	Formazione in aula dei 30 operatori (febbraio 2007 - dicembre 2007) Redazione opuscolo informativo
2008	Presentazione del gruppo di supporto tra pari al Corpo Ufficializzazione del gruppo Procedura e regolamento del gruppo Fase attuativa del gruppo Supervisione
2009	<b>II fase di formazione sulla com. del decesso agli u.p.g.</b>



Ritieni utile avere un sostegno psicologico



Sei disposto ad offrire un sostegno psicologico



Con chi ti confidi dopo un ECS



Fonte: ricerca stress polizia municipale



## MODALITÀ DI EROGAZIONE DIDATTICA

Lezioni frontali

Dimostrazione di casi

Simulate e giochi di ruolo

Presentazione di video con discussione

Discussione di casi in gruppo



CERCHIO BLU  
Firenze

## CONTENUTI FORMATIVI

IL CERCHIO BLU	LA COMUNICAZIONE DEL DECESSO
Lo stress lavorativo in polizia	Le caratteristiche dei decessi per incidente
Gli eventi critici di servizio	I passi della comunicazione
Il Concetto di trauma	I setting della comunicazione
I fattori dell'impatto con l'evento traumatico -Natura dell'evento -Coinvolgimento -Supporto sociale -Caratteristiche di personalità	Il messaggio chiave
Reazioni patologiche al trauma (PTSD, DAS) Traumatizzazione secondaria Il Burn-out	Le reazioni dei familiari e loro gestione
Fattori di protezione al trauma	Visita alla salma e consegna degli effetti personali
Comunicazione	Le conseguenze sull'operatore
Abilità di aiuto	Strategie di gestione dello stress

CERCHIO BLU  
Firenze

## ARTICOLAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI

IL CERCHIO BLU		LA COMUNICAZIONE DEL DECESSO	
Partecipanti	30 operatori Agenti e addetti al coordinamento e controllo	Partecipanti	300 u.p.g.
Ore formative per partecipante	164 ore	Ore formative per partecipante	18 ore
Ore per modulo didattico	6 ore	Ore totali	216 ore
		Ore per ognuno dei tre moduli	6 ore

## RISULTATI

### Opuscolo autoprodotta dai pari

- Distribuito all'interno del corpo dagli stessi componenti del gruppo per favorire la sensibilizzazione sulle problematiche degli eventi critici di servizio e sull'attività del gruppo
- Descrizione eventi critici di servizio
- Reazioni psicologiche a tali eventi
- Modalità di gestione dello stress

### Attestato di frequenza al percorso formativo

### Formalizzazione del gruppo Il cerchio blu

- procedura e regolamento all'interno della PM di Firenze, diventando ufficialmente operativo dal 1 Gennaio 2008.

### La supervisione al gruppo

- condotta dagli stessi docenti psicologi che hanno svolto la formazione.

