

LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO NELLE ATTIVITA' DI POLIZIA LOCALE

- *Leopoldo Magelli*
- *Beatrice Cocchi*

LO STRESS LAVORO CORRELATO PER GLI OPERATORI DI POLIZIA LOCALE

- Nel corso di un progetto sulla qualificazione della formazione alla sicurezza per la polizia locale, come "effetto collaterale" abbiamo avuto il problema di valutare il rischio da stress lavoro correlato

LO STRESS LAVORO CORRELATO DEGLI OPERATORI DI POLIZIA LOCALE

- **E' stato valutato
fondamentalmente con una
metodologia basata
sull'approccio "soggettivo"**

COSA E' EMERSO DAGLI INCONTRI CON I LAVORATORI

La raccolta delle informazioni sul rischio e sulla sua percezione attraverso gli incontri con i lavoratori, i comandanti, i sindacalisti, si è rivelata lo strumento più efficace per:

- valutare lo stress (in particolare : i fattori stressanti)
- comprendere le criticità su cui orientare in modo privilegiato gli interventi preventivi ed in particolare le attività di formazione.

COSA E' EMERSO DAGLI INCONTRI CON I LAVORATORI,

Gli incontri hanno consentito:

- di individuare i rischi,
- di "pesarli" attraverso la coloritura che ne ha dato la soggettività dei partecipanti agli incontri,
- di valutarne la percezione (corretta e fondata o meno che fosse),
- di vedere come il ruolo, l'età, l'anzianità di mestiere, la dimensione del comune in cui si opera, la tipologia prevalente delle attività svolte, etc., determinino letture dei problemi ed approcci al rischio anche molto diversi tra loro.

COSA E' EMERSO DAGLI INCONTRI CON I LAVORATORI IN ORDINE ALLO STRESS

- Il problema dello stress, legato soprattutto, e prevedibilmente, ai rapporti con i cittadini, in particolare durante l'espletamento delle attività di controllo (sia esso del traffico o del commercio...), è quello che più proficuamente si è potuto indagare in questi incontri, come pure il problema dei falsi allarmi e dei "fantasmi" creati da alcuni rischi (uno per tutti: il contagio di patologie infettive) molto sopravvalutati e fonte di forte tensione: su questo molto si dovrà agire in sede di formazione.

I FATTORI STRESSANTI

I fattori stressanti, individuati come tali dai lavoratori, possono essere divisi in 5 grandi gruppi, con ovvie interrelazioni :

- **PRIMO GRUPPO:** fattori riferibili alle costrittività organizzative intrinseche del lavoro;
- **SECONDO GRUPPO:** fattori riferibili al rapporto con l'utenza;
- **TERZO GRUPPO:** fattori riferibili al rapporto con l'organizzazione di cui si fa parte;
- **QUARTO GRUPPO:** fattori riferibili alle caratteristiche del mandato;
- **QUINTO GRUPPO:** fattori riferibili alla propria immagine professionale e sociale.

Questa classificazione è stata da noi adottata perché immediatamente indicativa del tipo di misure che è necessario adottare per ridurre l'impatto dei fattori stressanti

PRIMO GRUPPO – FATTORI RIFERIBILI ALLE COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVE INTRINSECHE DEL LAVORO

Rientrano in questo gruppo:

- fattori materiali (ambientali, smog e inquinamento aereo, rumore, vibrazioni, rischio di incidente stradale o di investimento...)
- fattori legati al vestiario, alle attrezzature da portarsi addosso, alla fatica fisica e posturale
- fattori legati al problema dei turni, (in particolare al turno notturno) e degli orari (improvvisi variazioni e conseguenti ripercussioni sulla vita sociale e familiare).

I lavoratori li percepiscono come i meno rilevanti per lo stress; sono considerati, almeno parzialmente, ineliminabili e intrinsecamente connessi al lavoro della polizia locale.

SECONDO GRUPPO – FATTORI RIFERIBILI AL RAPPORTO CON L'UTENZA/1

Rientrano in questo gruppo:

- la possibilità di **colluttazioni, aggressioni, litigi** (il rischio di essere aggrediti è l'elemento riportato come più critico e preoccupante)
- **A)** non solo in attività intuitivamente più conflittuali (controllo dell'abusivismo commerciale, vigilanza nei parchi con compiti anche di controllo dello spaccio, sgomberi, retate, TSL, ASO...)
- **B)** ma anche in altre apparentemente meno rischiose
- (controllo del traffico e della sosta, controllo degli esercizi commerciali, controllo dei cantieri edili...)

SECONDO GRUPPO – FATTORI RIFERIBILI AL RAPPORTO CON L'UTENZA/2

La paura dell'aggressione è legata:

- a) alla possibilità di riportare traumi o lesioni
- b) alle possibili conseguenze di tipo giudiziario e penale per il proprio comportamento
- c) alla paura di restare vittime di contagio di patologie infettive.

Questa ultima paura, giustificabile di fronte a chi brandisce, per esempio, una siringa sporca di sangue, è molto meno fondata rispetto ad altre presunte modalità di contagio: contatto fisico, sputo, etc., che, per quanto sgradevoli, sono molto meno critiche per la contagiosità.

TERZO GRUPPO – FATTORI RIFERIBILI AL RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DI CUI SI FA PARTE

I lavoratori riportano problemi (reali o percepiti come reali) nel rapporto con l'organizzazione del Comune o del Comando che possono incrementare il livello di stress del lavoratore

- **A)** non sempre indicazioni e procedure sono chiare e precise
- **B)** non sempre ci si sente "coperti" dall'amministrazione
- **C)** si ritiene che la formazione alla sicurezza, in particolare su aspetti come l'uso dei mezzi di difesa, etc., non sia del tutto adeguata

QUARTO GRUPPO – FATTORI RIFERIBILI ALLE CARATTERISTICHE DEL MANDATO

I lavoratori individuano come fattori stressanti, che creano incertezza, disagio, preoccupazioni di non saper far fronte in modo adeguato ai nuovi compiti:

- il cambiamento del mandato istituzionale della Polizia Locale,
- il continuo sovrapporsi di ulteriori modifiche e cambiamenti,
- il conseguente frequente cambiamento degli obiettivi posti dalle Amministrazioni ai lavoratori, senza la realizzazione dei relativi e coerenti percorsi formativi.

L'insieme di questi elementi genera nei lavoratori un senso di inadeguatezza, il timore di non saper interagire in modo efficace con i cittadini, il che induce una frustrazione professionale pesante che si aggiunge agli altri fattori di stress

QUINTO GRUPPO – FATTORI RIFRERIBILI ALLA PROPRIA IMMAGINE PROFESSIONALE E SOCIALE

L'operatore di Polizia Municipale si sente legato da un duplice vincolo di responsabilità nel suo operare:

- a) verso l'Amministrazione da cui dipende (a cui risponde dal punto di vista organizzativo)
- b) verso i cittadini che ha il compito di garantire e tutelare, a cui risponde in termini professionali ed umani.

Vive un "ruolo d'interfaccia" (i cittadini identificano il fare degli agenti di polizia locale con l'Amministrazione comunale)

COMPLETANO INOLTRE IL QUADRO:

*Perdita del ruolo e del riconoscimento sociale rispetto al passato
Peso sempre crescente delle funzioni più tipicamente di polizia,
repressione, ordine pubblico.*

UNA CONFERMA DELL'ATTENDIBILITA' DELLE VALUTAZIONI ESPRESSE DAI LAVORATORI

Esiste una correlazione positiva tra la valutazione dei fattori stressanti fatta dai lavoratori e dati "obiettivi" ?

L'abbiamo trovata, ad es., nell'analisi del fenomeno infortunistico

- Sono stati analizzati 1.005 infortuni , riferiti agli anni 2007-2008 (per alcuni comuni anche 2006 e 2009).

Ben **257 (25,6%)** sono **incidenti stradali**, (attivi o passivi, alla guida di un mezzo - automobili e moto, più raramente bicicletta - oppure a piedi - investimenti) ; il totale comprende gli infortuni in itinere.

Ben **319 (31,7%)** sono **infortuni legati a colluttazioni e simili**, in attività come il controllo del territorio, la repressione dell'abusivismo, l'attuazione di interventi come TSO e ASO, l'attività di controllo della sosta e della circolazione stradale, etc.)

Queste due voci da sole totalizzano più di metà degli infortuni, 576 casi (57,3%). , tendenza confermata dalle statistiche nazionali e regionali INAIL

LE AZIONI DA REALIZZARE COME CONSEGUENZA DELLA VALUTAZIONE

Premesso che un intervento efficace sullo stress non può prescindere da interventi nel campo dell'organizzazione del Lavoro e dalla definizione e presidio di procedure, in questo contesto la formazione è uno strumento molto utile:

A – per ridurre il carico stressante, sgombrando il campo da paure immotivate (es. la reale pericolosità dell'inquinamento ambientale, la reale entità del rischio di contagio, etc.);

B – per insegnare ai lavoratori ad affrontare, in generale, lo stress, con opportune tecniche (coping) e all'interno di opportune revisioni organizzative;

C – per attivare percorsi formativi finalizzati a prevenire e gestire lo stress nelle situazioni più critiche (conflitti con l'utenza, aggressioni o colluttazioni, interventi coercitivi come sequestri, TSO, trattenimento di persone, etc.).



INFINE ...

Dopo la valutazione si pone il problema della
"gestione dello stress" ...
... ma di questo vi parlerà ora il dr. Graziano
Lori del CERCHIO BLU