

Il pari è un operatore di polizia disponibile ad offrire il proprio supporto psicologico ad un altro collega che durante il servizio ha vissuto situazioni di forte impatto emotivo, tali da considerarsi fonti di *stress* e a cui possono seguire stati di disagio nell'operatore. Queste situazioni lavorative sono definite Eventi Critici di Servizio (ECS), ossia interventi di servizio che portano l'operatore ad esporsi a pericoli fisici imprevedibili, come ad esempio fare uso delle armi, sedare una rissa, subire aggressioni personali, effettuare arresti di persone pericolose, intervenire in casi dove sono coinvolti i bambini, rilevare incidenti stradali gravi o mortali dove gli agenti spesso hanno il compito gravoso di comunicare il decesso ai familiari della vittima. Quando un operatore si imbatte in un evento critico, ne può seguire un particolare stato psicologico che provoca reazioni emozionali, in grado di compromettere l'efficace svolgimento dell'attività professionale e che si possono protrarre anche nei giorni successivi e anche oltre il turno di servizio, nella vita privata. Queste reazioni emozionali potrebbero far insorgere negli operatori i sintomi tipici del disturbo acuto da stress (DAS) o del disturbo post traumatico da stress (PTSD), che spesso si manifestano con ricordi intrusivi, improvvise irruzioni di scene dell'evento nella propria coscienza (i cosiddetti ricordi intrusivi o flash-back), incubi notturni e disturbi del sonno, l'evitamento dei luoghi e degli stimoli associati all'evento traumatico, la riduzione della reattività emozionale, l'iperattività.

Alcuni fattori che possono influenzare le capacità di risposta dell'operatore di polizia ad un evento critico sono: la tipologia dell'evento ed il grado di coinvolgimento personale, il livello di controllo della situazione, il livello di minaccia percepita o di preavviso, la modalità con cui la circostanza è stata affrontata, le esperienze precedentemente vissute, la vicinanza fisica o psicologica all'evento o alla vittima.

Risulta di particolare importanza per la normale elaborazione dell'evento da parte dell'operatore di polizia che impatta in un incidente critico di servizio, il grado di sostegno sociale, di accoglienza e di aiuto offerto subito dopo l'evento da parte dell'organizzazione e dei familiari. In quest'ottica è efficace la figura del pari, un operatore adeguatamente formato per fornire il primo supporto psicologico al collega

Nella Polizia Municipale di Firenze si è dato quindi avvio al primo progetto italiano di un sistema di sostegno psicologico tra pari, "Il Cerchio Blu".

Il progetto ha previsto la selezione di 30 operatori, tra le 73 adesioni volontarie, seguendo precisi criteri, tra i quali l'aver superato nella propria esperienza professionale almeno un evento critico. In seguito un team di dieci docenti, tra cui psicologi, criminologi e sociologi, ha condotto un percorso formativo di 164 ore, orientato allo sviluppo di competenze per lo svolgimento della futura attività di supporto al collega. Le metodologie didattiche sono state fortemente interattive ed orientate alla condivisione di esperienze. Si sono alternate lezioni frontali, dimostrazioni, analisi di casi, *role playing* ed esercitazioni pratiche individuali, in coppia e di gruppo per favorire un'esperienza diretta delle situazioni problematiche, degli stati d'animo e degli strumenti operativi. Attualmente i pari sono formalizzati secondo una procedura interna, risultano operativi dal 1 gennaio 2008 e, sotto la costante supervisione di alcuni docenti psicologi, avranno il compito di fornire il proprio supporto ai colleghi in difficoltà in seguito ad eventi critici di servizio. Durante l'incontro il pari, sotto un patto di confidenzialità, si rende disponibile all'ascolto del collega, in modo attento e attivo e, senza consigliare né suggerire, lo

aiuta nel valorizzare le proprie risorse trovando le strategie più efficaci per affrontare al meglio il proprio momento di disagio.

La caratteristica particolare del supporto tra pari è che chi condivide la stessa situazione lavorativa, con i rischi che implica e con i conseguenti vissuti emotivi, può comprendere meglio i problemi che ne possono derivare e in tal modo essere maggiormente di aiuto al collega che gli si rivolge. Il pari può supportare il collega oppure informarlo ed orientarlo verso il sistema di sostegno psicologico superiore, che attualmente si sta definendo nella Polizia Municipale di Firenze per i colleghi che abbiano la necessità di un aiuto professionale specifico.

Il progetto "Il Cerchio Blu" con la costituzione del gruppo di 30 pari ha messo in evidenza l'importanza di produrre un miglioramento della condizione psicologica dell'agente di polizia locale all'interno dell'organizzazione, sia per l'operatore stesso sia per l'utente che usufruisce del servizio.

La finalità perseguita è stata la sensibilizzazione delle organizzazioni di polizia locale verso la necessità della valutazione del rischio di natura psicosociale, per prendersi cura della salute non solo fisica del lavoratore.

Dalla formazione in aula è emerso quanto per gli operatori sia stato utile, da un lato essere *informati* sulle diverse reazioni emotive e sulle loro conseguenze che possono presentarsi in seguito a particolari eventi, dall'altro essere *formati* sulle modalità di gestione dei propri vissuti emotivi e sulle abilità di aiuto al collega in disagio.

Possiamo concludere affermando che i risultati del progetto hanno posto l'attenzione sulla necessità di promuovere comportamenti efficaci e funzionali nel contesto lavorativo allo scopo di migliorare il benessere dei lavoratori, iniziando dalla progettazione di adeguati programmi di formazione, che prevedano oltre alle materie tecnico giuridiche anche un'impostazione di tipo comunicativo - relazionale, fino alla realizzazione, all'interno della stessa organizzazione, di sistemi di sostegno psicologico svolti da psicologi, con lo scopo di aiutare il lavoratore della polizia municipale nell'affrontare le difficoltà che possono emergere nello svolgimento della propria professione.