

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 11 - numero 2094 di venerdì 30 gennaio 2009

La gestione dello stress nelle attività di pubblica sicurezza

Come gestire lo stress nelle attività a rischio? Forze di polizia, dell'ordine, vigilanza sono categorie ad alto rischio. L'OSHA presenta un esempio belga: una squadra anti-stress per la prevenzione, formazione, sostegno post-traumatico dei lavoratori.

Publicità

Continuiamo a raccogliere e a presentare documenti, prodotti in questi anni dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (OSHA), relativi ad uno dei principali rischi in ambito lavorativo, il rischio psicosociale.

Un rischio che riguarda in Europa il 28% dei lavoratori ed è la causa di più della metà di tutte le giornate lavorative perse.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

.

Se nella prima parte di questo articolo abbiamo presentato il documento intitolato "Buone pratiche nella prevenzione dello stress", che riportava diversi esempi pratici di prevenzione del rischio nelle aziende, continuiamo ora con un secondo documento dal titolo "Come affrontare i problemi psicosociali e ridurre lo stress legato al lavoro".

Anche in questo caso il documento - nato come studio sui programmi, le pratiche e le esperienze legati alla soluzione dei problemi psicosociali e dello stress legato al lavoro ? presenta 15 casi specifici di progettazione e attuazione di interventi di prevenzione in questo ambito.

L'obiettivo non è solo l'aumento della consapevolezza in materia e la stimolazione delle attività a livello europeo di riduzione del rischio stress, ma anche la dimostrazione che queste problematiche possono essere affrontate con successo.

Spesso la soluzione di un problema di stress, indica l'OSHA, "non consiste semplicemente nel 'rimuovere' i fattori di rischio, ma piuttosto nel combinare cambiamenti più basilari e preventivi a diversi livelli, allo scopo di creare una vita lavorativa più sana e stimolante".

Dopo aver definito il termine "stress" negli ambienti di lavoro e indicato che questa problematica è dovuta ad "una disarmonia fra sé stessi e il proprio lavoro, a conflitti fra il ruolo svolto al lavoro e al di fuori di esso e da un grado insufficiente di controllo sul proprio lavoro e sulla propria vita", il documento affronta diverse esperienze pratiche:

- «Work positive» ? Un approccio alla gestione dello stress per le PMI ? Commissione congiunta HEBS e HSA ? Scozia e Irlanda;
- affrontare il problema dello stress legato al lavoro ? L'approccio della gestione dei rischi applicato al personale infermieristico di un trust del servizio sanitario nazionale ? Regno Unito;
- Circoli per la salute ? Un approccio partecipativo al miglioramento delle condizioni di lavoro in materia di salute ? Germania;
- Naoussa Spinning Mills SA ? Programma di protezione della salute sul lavoro ? Grecia;
- progetto di intervento relativo ad assenteismo e benessere (IPAW) ? Danimarca;
- orientamento fornito dall'HSE: Parte 1 ? Stress legato al lavoro ? Regno Unito;
- StRes.Moderator: ? Un metodo per la gestione dello stress ? Austria;
- prevenzione dello stress e programma di controllo clinico ? Portogallo;
- politica per la gestione dello stress nella polizia federale belga;

- accesso stradale e ambiente di lavoro dei conducenti di autobus ? Svezia;
- «Take care» ? Un programma di squadra per l'intervento in situazioni di esaurimento psicofisico per gli operatori dell'assistenza oncologica ? Paesi Bassi;
- orientamento fornito dall'HSE: Parte 2 ? Violenza legata al lavoro ? Regno Unito;
- prevenzione della violenza fisica sul luogo di lavoro nel settore del commercio al dettaglio ? Il metodo Kauris ? Finlandia;
- La Poste ? Gestione dello stress legato a casi di aggressività ? Francia;
- Task force per la prevenzione del bullismo sul luogo di lavoro, Autorità per la salute e la sicurezza (HSA) ? Irlanda;
- Sistema dei trasporti pubblici di Torino ? Accordo per prevenire le molestie sessuali, il mobbing e la discriminazione ? Italia.

In questo caso, rimandando ad un terzo articolo l'approfondimento dell'accordo relativo al sistema dei trasporti pubblici torinesi, ci soffermiamo sull'intervento relativo alla **gestione dello stress** tra le Forze di Polizia in Belgio.

Infatti, nel capitolo dedicato alla "**Politica per la gestione dello stress nella Polizia Federale belga**", si ricorda che "lo stress sul lavoro rappresenta un rischio per gli agenti di polizia (devono affrontare pericoli, aggressioni, situazioni negative, urgenze ecc.)", agenti che "sono a volte esposti a eventi traumatizzanti capaci di generare situazioni di stress".

Per aiutare gli individui esposti a eventi traumatizzanti la polizia federale belga ha creato una '**squadra anti-stress**' con il compito di:

- aiutare tutti gli agenti di polizia ad affrontare difficili situazioni psicosociali come la depressione e le tendenze suicide;
- aiutare gli agenti di polizia esposti a eventi traumatizzanti;
- prevenire le situazioni di stress con l'istituzione di servizi di formazione per la gestione dello stress;
- far conoscere meglio i fattori di stress istituzionali e organizzativi e i suoi effetti.

La «squadra anti-stress», creata nel 1993, è "una squadra flessibile e multidisciplinare composta da un nucleo permanente di 17 persone (agenti, psicologi, assistenti sociali e specialisti delle comunicazioni; per il 10 % si tratta di agenti di polizia e per il 90 % di civili), in servizio 24 ore su 24".

Inoltre a seconda degli incarichi da svolgere e delle circostanze connesse, la squadra può convocare altri specialisti, ad esempio medici e esperti legali.

Riguardo all'**attività di informazione** il documento ricorda che poiché "gli agenti di polizia devono affrontare il pericolo ed 'essere di esempio', è importante che tutti, sulla base del loro ruolo e della loro posizione, reagiscano adeguatamente a fronte del loro stress e dello stress degli altri". In questo senso è stata pubblicata e distribuita a tutto il personale una **brochure** informativa sulla gestione dello stress con alcune direttive operative che descrivono tutte le azioni e reazioni da attuare in caso di eventi gravi (disastri, presa di ostaggi ecc.).

Riguardo ai **fattori di stress propri dell'ambiente di lavoro** la squadra anti-stress ha elaborato uno «strumento diagnostico» finalizzato a determinare le cause dello stress nelle diverse sezioni e unità: un **questionario** con oltre 200 domande.

Le risposte rendono possibile valutare il livello di benessere o malessere prevalente nella sezione in esame e sulla base dei risultati, registrati in un protocollo, è "possibile ricercare e definire le soluzioni per le anomalie identificate".

Inoltre la polizia federale ha sviluppato, a livello nazionale, diverse politiche per "sostenere la politica di gestione dello stress (comunicazioni interne, modifiche della cultura di impresa, lotta all'alcolismo, miglioramento dell'ambiente di lavoro ecc.)".

Inoltre nel programma di **formazione permanente** di base per tutto il personale è compreso un **seminario** di tre giorni sulla gestione dello stress individuale co-gestito da uno psicologo, un istruttore e un medico. Il seminario è contenuto nel programma di formazione permanente di base per tutto il personale.

Riguardo la **gestione dello stress post-traumatico** la squadra "fornisce sostegno psicologico in tempo reale, 24 ore su 24, per il membro del personale esposto all'evento" e con mezzi di comunicazione e veicoli propri può intervenire nel luogo dell'evento traumatico.

Quali i **risultati** di questa politica?

Intanto le richieste di assistenza sono aumentate di anno in anno in misura considerevole, al punto che è stato necessario assumere assistenti sociali aggiuntivi.

Poi è da rilevare che:

- "l'azione della squadra anti-stress ha condotto al **ritorno al lavoro** di numerosi agenti di polizia che erano in congedo per malattia";
- "negli ultimi anni è stata osservata una **riduzione del tasso dei suicidi** tra gli agenti di polizia".

A dimostrazione del successo di questa politica, a partire dal 1995 "numerosi servizi di polizia, in Belgio e in altri paesi, hanno mostrato interesse per la squadra anti-stress e l'hanno utilizzata come modello per creare formule analoghe nelle rispettive unità".

"Come affrontare i problemi psicosociali e ridurre lo stress legato al lavoro", 2003, OSHA (formato PDF, 583 kB).

Tiziano Menduto



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

www.puntosicuro.it