

Promozione della salute per gli operatori della Polizia di Stato

LO STRESS



Polizia di Stato

DIREZIONE CENTRALE DI SANITÀ

FEBBRAIO 2017

A cura del:

Dirigente Superiore Medico Luigi LUCCHETTI

© Direzione Centrale di Sanità. Febbraio 2017

Manuale ad uso esclusivo interno per il personale della Polizia di Stato.

Per eventuali ulteriori informazioni o domande rivolgersi al medico dell'Ufficio Sanitario.

STRESS E CONTESTO LAVORATIVO

Gli scenari in cui attualmente si declina qualsiasi attività lavorativa, pubblica e privata, sono caratterizzati da una congiuntura economica mondiale sfavorevole, dall'utilizzo massiccio di complesse tecnologie di natura informatica, dall'aumento della competizione in ambito interno ed internazionale, dall'incertezza e dall'estremo dinamismo dei mercati, dalle fluttuazioni demografiche connesse all'immigrazione legale e clandestina nei paesi occidentali di ampie fasce di popolazione provenienti dai paesi più poveri. Tutto ciò si traduce nella concreta realtà lavorativa in subentranti innovazioni nella progettazione, nell'organizzazione e gestione del lavoro, aggravio nel carico e nel ritmo del lavoro, diminuzione fino a perdita di molte tutele sociali, elevate pressioni emotive, precarietà del lavoro e maggiori difficoltà a conciliare le esigenze della vita privata con le richieste lavorative.

Per quanto attiene la realtà delle Forze di Polizia, si è assistito in questi anni ad una progressiva riduzione delle risorse economiche messe a loro disposizione, contrazione degli organici con diminuzione del turn-over ed innalzamento dell'età media dei dipendenti, a fronte di una maggiore richiesta di sicurezza e vicinanza degli operatori di polizia da parte della società. Inoltre vi è stato un incremento del fenomeno immigratorio legale e clandestino, l'aumento delle

tensioni sociali anche come effetto della già citata crisi economica che ha investito il mondo occidentale, l'implementazione di strategie sempre più sofisticate da parte della criminalità comune ed organizzata, l'esplosione della minaccia terroristica di matrice islamica e, per chiudere questo elenco sicuramente in difetto, l'introduzione di molte nuove norme nei vari ambiti del diritto penale, civile ed amministrativo, a cui l'operatore di polizia deve necessariamente fare riferimento.

Nell'ambito della normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, lo stress viene definito non come una malattia in sé, ma come una condizione di tensione che, se prolungata, può ridurre l'efficienza dell'individuo sul lavoro e determinarne un cattivo stato di salute, oltre che divenire un rischio per la sicurezza, poiché riduce la percezione del rischio in generale ed altera i processi comportamentali necessari per la tutela della propria e altrui incolumità.

Questa consapevolezza riveste un valore assoluto e specifico per gli operatori di polizia ai fini della loro salvaguardia, ed in vista dell'assolvimento del mandato di sicurezza loro affidato a beneficio dei cittadini tutti.

CHE COSA È LO STRESS

Il termine stress è comunemente usato per caratterizzare gli aspetti negativi del nostro vivere quotidiano.



È un vocabolo di derivazione anglosassone che significa etimologicamente “sforzo, spinta, pressione”, ed era originariamente utilizzato in ingegneria meccanica per indicare la forza necessaria per vincere la resistenza di un metallo e causarne la rottura.

In ambito biologico si può definire come **la reazione di attivazione corpo/mente in risposta a sollecitazioni in grado di turbare l'equilibrio fisico, mentale e psicosociale dell'individuo, con lo scopo di mantenere il precedente livello di stabilità o favorire l'adattamento ad uno nuovo.**

Gli stimoli o le situazioni potenzialmente perturbanti l'equilibrio sono indicati come **stressori**, esterni all'organismo; la reazione di quest'ultimo è lo **stress**, che quindi è la risposta proveniente dall'interno alla sollecitazione dei primi. Lo stress pertanto è una **reazione fisiologicamente utile in quanto finalizzata all'adattamento: può però diventare una condizione**

patogena, generatrice di malattia o comunque di danno, se lo stressore agisce con particolare intensità o per periodi di tempo sufficientemente lunghi, o se si sommano più stressori impegnativi contemporaneamente, portando l'individuo al logoramento.

STRESS POSITIVO: EUSTRESS, E STRESS NEGATIVO: DISTRESS

Lo stress, compreso quello derivante dallo svolgere i servizi di polizia, è quindi una medaglia a due facce:

fino ad un certo livello migliora la qualità della vita, c'è più entusiasmo, aumenta la nostra attenzione, la concentrazione, la memoria, ci sentiamo più attivi e vitali: questo è l'**eustress**: esso **ha effetti positivi sull'economia complessiva della persona, mettendo in grado l'organismo di affrontare le situazioni difficili**; si diventa vigili ed attenti in modo ottimale, si sperimenta quella giusta tensione che caratterizza uno stato di attivazione psicofisiologica che consente



all'individuo la migliore risposta possibile alle richieste dell'ambiente circostante;

Oltre un determinato livello, che varia da individuo a individuo e nello stesso individuo nel corso dell'esistenza, impone all'organismo sforzi esagerati che conducono, attraverso un processo connotato da tre fasi successive, chiamato "Sindrome generale da adattamento", ad un logoramento che termina con lo sfinimento: questo è il **distress**. Esso è caratterizzato



da **uno stato di attivazione psicofisiologica troppo elevato o che si prolunga eccessivamente nel tempo, con il conseguente esaurimento delle energie di riserva e il crollo delle prestazioni dell'organismo in ambito fisico, psicologico o comportamentale.**

L'attività di polizia svolta in settori e/o contesti particolarmente impegnativi può comportare distress e causare un impatto negativo sulla salute fisica e psichica.

GLI INDICATORI DI DISTRESS

Lo stress, quando giunge a connotarsi come distress, impatta progressivamente su tutte le funzioni dell'individuo, alterando:

- *Il canale cognitivo, come la persona pensa e percepisce la realtà;*
- *Il canale emotivo, come la persona vive le emozioni proprie e altrui;*
- *Il canale comportamentale, come la persona si comporta nell'ambito della vita privata e del lavoro;*
- *Il canale fisiologico, come il suo organismo funziona.*

Gli individui si diversificano rispetto alle modalità con cui evidenziano uno stato di distress: ciascuno ha una propria modalità di esprimere il disagio prediligendo uno o più dei canali sopradescritti. Ad esempio, di fronte alla stessa situazione stressogena, il soggetto A evidenzia prevalentemente disturbi psicosomatici come cefalea e mal di stomaco, mentre il soggetto B manifesta frequentemente insonnia e umore depresso, e il soggetto C diventa invece irritabile e litigioso.

Nell'ambito di ogni canale, inoltre, le possibili manifestazioni sono numerose, per cui la variabilità espressiva è molto ampia,

configurando una specie di impronta digitale del distress che tende a contraddistinguere ciascun individuo.

Le seguenti sono solo le principali manifestazioni del distress, distinte per ciascuno dei canali sopradescritti:

Canale cognitivo: disattenzione, difficoltà di concentrazione, disturbi della memoria (specialmente per le informazioni recenti), scarsa capacità di apprendere cose nuove, blocco decisionale, rigidità nell'affrontare i problemi;



Canale emotivo: ansia, irritabilità, depressione, ipocondria, esagerati sensi di colpa, demotivazione, senso di frustrazione, risentimento, senso di fallimento, appiattimento emotivo, tristezza, euforia ingiustificata;



Canale comportamentale: scatti di rabbia verso familiari e/o colleghi, crisi di pianto, diminuzione della produttività, assenze dal lavoro, abuso di: alcool, sostanze psicotrope, tabacco, caffè, comportamenti impulsivi, aumentata assunzione di rischi alla guida, in servizio, nella pratica di sport, tendenza ad incidenti lavorativi



ed extra-lavorativi, manifestazioni isteriche, iperalimentazione o ipoalimentazione, alterazioni nella sfera sessuale, conflittualità interpersonale, comportamenti disciplinarmente censurabili;

Canale fisiologico: stanchezza, dolori muscolari, mal di schiena, cefalea, disturbi del sonno, vertigini, palpitazioni, crisi ipertensive, disturbi intestinali, diarrea, sudorazione eccessiva, minzione frequente, suscettibilità alle malattie dell'apparato respiratorio, tremori, tic, sensazioni anomale di caldo e/o freddo, bruxismo (il serrare involontariamente le mascelle), mal di stomaco, dispnea (respirazione difficoltosa), irregolarità mestruali, nausea, vomito, aumento del colesterolo.



A livello lavorativo, focalizzandoci soltanto sugli indicatori di natura comportamentale, in quanto più facilmente osservabili e “obiettivabili”, possiamo assistere a:

- Assenteismo elevato;
- Frequenti avvicendamenti o aumentata richiesta di avvicendamento;
- Accrescimento del numero delle procedure e/o delle sanzioni disciplinari;
- Aumento degli infortuni;
- Incremento degli errori;

- Aumento della conflittualità fra colleghi e/o con i superiori;
- Disimpegno;
- Deresponsabilizzazione;
- Demotivazione;
- Scarsa identificazione nel ruolo ricoperto;
- Lamentele dell'utenza;
- Problematiche giudiziarie;
- Aumento delle spese di manutenzione per scarsa cura delle attrezzature e degli strumenti di lavoro in genere;
- Recriminazioni continue nei confronti del datore di lavoro.

AFFRONTARE LA SFIDA DELLO STRESS: ISTRUZIONI PER L'USO

Poiché il benessere organizzativo, ed il suo reciproco: lo stress lavoro-correlato, sono condizioni che vedono fortemente interessati e coinvolti tutti gli “attori” implicati nell'attività lavorativa, e premesso che nel determinare queste due dimensioni(benessere/distress) interagiscono fattori organizzativo-ambientali (esterni) e fattori personali-soggettivi (interni), è evidente che anche i singoli - oltre a mettere in atto le misure individuate dal datore di lavoro -

possono e devono fare la loro parte, per se stessi e per i colleghi, per ridurre al minimo lo stress professionale.

Qui di seguito vengono presentate delle indicazioni di massima per affrontare individualmente la sfida che lo stress pone ad ogni operatore di polizia:

Farsi parte attiva nell’acquire e far proprie le conoscenze essenziali sul tema “stress” e “stress lavoro-correlato”, imparando a riconoscere i segnali precoci di distress in sé stessi e negli altri;



Assumere un atteggiamento tendenzialmente attivo, di confronto con le situazioni problematiche, non confondendo le cause (gli stressori), con gli effetti (la risposta di stress), perché mentre sui primi potremmo non avere alcun controllo, sulla risposta di stress, che è personale, abbiamo sempre dei margini, più o meno ampi, per agire efficacemente a tutela della nostra salute;

Comprendere fino in fondo che gestire lo stress lavorativo, oltre ad essere un’incombenza giuridicamente prevista a carico del datore di lavoro, è un nostro personale e pressante “dovere” nei confronti di noi stessi, in

quanto potenziali vittime dei danni alla integrità psico-fisica che lo stress può comportare;

Focalizzarsi e prendere consapevolezza di quali siano i nostri reali fattori di stress, lavorativi ed extra-lavorativi, di come essi si influenzino reciprocamente, di quali siano gli aspetti del proprio lavoro che creano maggiore tensione o disagio, di quali siano le usuali strategie adottate per affrontare le difficoltà ed il loro livello di efficacia;

Dare un ordine di importanza a questi fattori, valutando i rispettivi margini di gestione a livello individuale, al fine di decidere le priorità nelle azioni personali da intraprendere per il miglioramento del proprio benessere;

Chiedersi quanto la propria percezione dell'ambiente lavorativo, di noi stessi implicati in quel contesto e di quanto di significativo vi ruota intorno **sia realistica**, ed in particolare se:

- ⇒ Siamo in grado di distinguere ciò che è modificabile, e quindi almeno parzialmente sotto il nostro controllo, da ciò che non lo è, e pertanto può essere unicamente accettato;
- ⇒ Vi siano strategie alternative a quelle che stiamo adottando per affrontare meglio la situazione;

- ⇒ Eventuali conflittualità interpersonali derivino da punti di vista differenti sul contenuto del contendere, o se invece siano da attribuire a problematiche relazionali;
- ⇒ Siamo in grado di essere o divenire consapevoli di cosa e come stiamo comunicando, oltre che degli effetti che induciamo nei nostri interlocutori;
- ⇒ Siamo abituati a distinguere tra cose importanti ed urgenti, e pertanto a gestire nel modo migliore il nostro tempo sul luogo di lavoro (e non solo).

Prendersi cura del proprio corpo: dedicandosi ad una attività fisica regolare, curando la propria alimentazione in modo adeguato, controllando il peso corporeo, evitando o limitando sostanze nocive come



tabacco, caffè, alcool; prendendosi delle giuste pause, evitando l'automedicazione con farmaci ad azione sul sistema nervoso (ansiolitici, ipnotici ecc.), imparando tecniche di rilassamento come la respirazione diaframmatica o il rilassamento muscolare progressivo, effettuando periodici check-up per il controllo della pressione arteriosa, dei valori glicemici e di colesterolo ecc.

Imparare a pensare e vivere “positivo”:

- ⇒ Dicendosi “bravo/a” quando facciamo bene il nostro lavoro;
- ⇒ Ponendosi obiettivi a corto raggio e vivendo il senso di soddisfazione al loro raggiungimento;
- ⇒ Approcciando il collega e/o l’utente senza pregiudizi negativi;
- ⇒ Vivendo le critiche come possibilità di crescita e maggiore autoconsapevolezza, e non unicamente come affronto personale;
- ⇒ Imparando a cercare e trovare punti di accordo, vicinanza e somiglianza con gli altri (sintonia), piuttosto che ipertrofizzando le distanze e le differenze (distonia);
- ⇒ Riconoscendo che se il bicchiere è mezzo vuoto, vuol dire che almeno per l’altra metà è pieno;
- ⇒ Ricordando anche ciò che di positivo è stato ottenuto, conquistato, concesso e non solo quanto vi è ancora da migliorare e da raggiungere;
- ⇒ Rivedendo la nostra scala di valori e privilegiando nei fatti le persone e le cose a cui teniamo di più e che sono per noi veramente importanti;
- ⇒ Divenendo meno inflessibili con noi stessi, cercando qualcosa di meno della perfezione in se stessi e negli altri,

prendendo consapevolezza che non si può prevedere e controllare tutto nella vita, ammettendo la prospettiva di dover chiedere aiuto agli altri per affrontare frangenti difficili;

Imparare a pianificare le proprie attività ed a gestire intelligentemente il tempo, privilegiando le cose contemporaneamente importanti ed urgenti, poi quelle urgenti e non importanti, dopo ancora quelle importanti e non urgenti, ed infine quelle non importanti né urgenti;

Essere consapevoli che, oltre un certo limite, reprimere, nascondere o negare le proprie emozioni è una carta perdente, mentre la condivisione di stati d'animo difficili da gestire con persone di cui ci fidiamo è una grande risorsa a cui possiamo ricorrere;

Mettere in conto la possibilità che nella vita, di fronte a momenti di particolare difficoltà sia di natura privata che conseguenti a fatti di servizio di una certa gravità - compresi quelli a valenza psicotraumatica - **può essere necessario ricorrere all'aiuto di un esperto** di counseling, di un coach, di uno psicoterapeuta, o di uno psichiatra, senza che questo significhi che siamo pazzi o “senza schiena”;

Imparare a ridere di sé stessi, a fare una sana autoironia e a non prendersi troppo sul serio;

Coinvolgersi in attività di gruppo esterne all'ambiente di servizio: gruppi sportivi, di volontariato e promozione sociale, associazioni culturali, gruppi spirituali, ecc., i quali possono darci quegli stimoli e quelle gratificazioni che sono assenti o scarsi nel nostro ambiente lavorativo;

Impegnarsi nel promuovere nell'ambito lavorativo lo spirito di squadra e una cultura improntata alla solidarietà ed al reciproco sostegno.

