

## **STRESS LAVORATIVO TRA GLI APPARTENENTI ALLA POLIZIA LOCALE**

**Antonio Zuliani, Lucia De Antoni e Arianna Bigarella**

Il progetto di ricerca, finalizzato all'analisi del fenomeno dello stress lavorativo fra gli appartenenti alla Polizia Locale, nasce nella primavera del 2006 su mandato dell'ANVU

(Associazione Professionale Polizia Locale d'Italia). StudioZuliani ha quindi elaborato un apposito questionario, condiviso nei contenuti dai vertici dell'Associazione.

Per raccogliere i dati necessari il questionario è stato pubblicato nel sito dell'ANVU e proposto in formato cartaceo, da parte della stessa Associazione, in una serie di seminari e convegni a carattere nazionale.

Attraverso queste vie sono stati raccolti 819 questionari validi che presentavano tre parti:

- la prima di tipo anagrafico e atta a raccogliere informazioni sulla tipologia del comando di appartenenza;
- la seconda parte aveva lo scopo di evidenziare i fattori determinanti il benessere o il malessere lavorativo;
- la terza parte ha focalizzato l'attenzione sugli stili di coping utilizzati dai soggetti per affrontare una serie di situazioni critiche legate al lavoro.

### **PRIMA PARTE**

#### **Chi ha partecipato alla ricerca**

Al questionario hanno partecipato appartenenti alla Polizia Locale di tutto il Paese. Il loro numero e la loro ripartizione determinata solo dall'adesione spontanea all'iniziativa, non permettono di considerare i partecipanti come un campione rap-

presentativo dell'intera categoria. I risultati emersi, comunque, forniscono una serie di indicazioni utili. D'altra parte era difficile procedere diversamente proprio per alcune caratteristiche intrinseche in questo lavoro che non fa riferimento ad un corpo nazionale, che presenta profonde differenze legate alla presenza di comandi molto piccoli e molto numerosi, che risente profondamente delle condizioni organizzative ed ambientali locali, ecc.

## Istantanea anagrafica

Per esaminare la situazione anagrafica dei partecipanti alla ricerca sono state proposte alcune domande tipiche quali: sesso, età, stato civile, presenza o meno di figli e situazione abitativa.

Per quanto concerne il sesso dei partecipanti, come si avvince dalla tabella n.1 essi sono per l' 78% maschi e per il 22% femmine. Ciò sta ad indicare una presenza ancora massiccia della componente maschile all'interno di una categoria professionale che, peraltro si sta aprendo al mondo femminile, non senza difficoltà, incomprensioni e conflitti interni.

Anche se non evidenziata dalla presente ricerca, appare innegabile che tra i maschi con una certa anzianità di servizio vi sia una diffidenza verso le colleghe donne, spesso ritenute non "idonee" alle specifiche mansioni della Polizia Locale.

	numero	percentuale
Maschi	639	78,02
Femmine	180	21,98
	819	

Tabella 1: Partecipanti suddivisi per sesso

	numero	percentuale
< 30	84	10,26
31 - 40	251	30,65
41 -50	325	39,68
51- 60	155	18,93
> 61	4	0,49
	819	

Tabella 2: Partecipanti suddivisi per età

Il secondo aspetto esaminato riguarda l'età dei partecipanti all'indagine che è stata suddivisa per decenni (vedi tabella n. 2). Come si può osservare la partecipazione è piuttosto omogenea anche se particolarmente caratterizzata dalla presenza di personale di più di 40 anni (59,1%)

Il terzo aspetto anagrafico preso in esame (tabella n.3) riguarda la scolarità dei partecipanti alla ricerca. Da questo punto di vista appare interessante notare la partecipazione del 14,41% di laureati. Questo potrebbe denotare una maggior sensibilità verso lo strumento utilizzato, da parte di persone con scolarità più elevata ma, per poterlo affermare, sarebbe necessario conoscere la ripartizione dei titoli di studio di tutto il personale che in Italia lavora in questo settore. Dato non disponibile.

	numero	percentuale
Scuola d'obbligo	43	5,25
Media superiore	655	79,98
Laurea	118	14,41
Non dic.	3	0,37
	819	

Tabella 3: Partecipanti suddivisi per scolarità

Lo stato civile (tabella n.4) è stato un quarto aspetto esaminato. Questa domanda aveva lo scopo di esaminare la presenza di fattori esterni che possono influenzare lo stress nel lavoro. D'altra parte la presenza di un elevato numero di separati e divorziati potrebbe potuto far pensare ad un effetto dello stress sul lavoro riversato in famiglia. Il dato del 7,20% non appare significativamente diverso da quello della popolazione italiana, per cui questa ipotesi non è dimostrata attraverso questa ricerca.

	numero	percentuale
Celibe/nubile	185	22,59
Coniugato/convivente	567	69,23
Separato/divorziato	59	7,20
Vedovo	8	0,98
	819	

Tabella 4: Partecipanti suddivisi per stato civile

La presenza di figli (tabella n. 5) è stato un ulteriore elemento richiesto, al fine di comprendere se tale situazione contribuisca o meno ad alcune percezioni sul lavoro. In particolare si può pensare che la presenza di figli indichi un maggior senso di responsabilità verso se stessi e una maggior attenzione ai problemi relativi alla sicurezza e alle condizioni di lavoro che tengono lontano dalla famiglia.

	numero	percentuale
SI	538	66,09
NO	276	33,91
	814	

Tabella 5: Partecipanti suddivisi per la presenza o meno di figli

Infine è stato richiesto (tabella n. 6) il tipo di convivenza nella prospettiva che anche questo dato possa avere una rilevanza rispetto alle successive manifestazioni di benessere o malessere legato al lavoro.

	numero	percentuale
Vive in famiglia	718	88,31
Con amici e colleghi	17	2,09
Vive solo	78	9,59
	813	

Tabella 6: Partecipanti suddivisi per convivenza

## Aspetti legati alle condizioni generali del comando di appartenenza

Dopo i dati squisitamente anagrafici si è passato ad esaminare alcuni aspetti più strettamente collegabili alla tipologia del Comando di appartenenza, alla sua collocazione geografica e ad alcuni aspetti organizzativi.

La prima ricognizione (tabella n. 7) ha riguardato la regione nella quale il soggetto lavorava. Come si può osservare la regione più rappresentata è il Lazio (21,86%), seguita dalla Lombardia (10,01%) e dal Veneto (9,40%). Nel lato opposto della scala si situano la Valle d'Aosta e il Molise (0,24%), la Calabria (0,73%).

	numero	percentuale
Valle D'Aosta	2	0,24
Piemonte	27	3,30
Liguria	9	1,10
Lombardia	82	10,01
Trentino Alto Adige	36	4,40
Veneto	77	9,40
Friuli Venezia Giulia	13	1,59
Emilia Romagna	67	8,18
Toscana	39	4,76
Marche	38	4,64
Umbria	9	1,10
Lazio	179	21,86
Abruzzo	23	2,81
Molise	2	0,24
Campania	41	5,01
Puglia	64	7,81
Basilicata	9	1,10
Calabria	6	0,73
Sicilia	26	3,17
Sardegna	13	1,59
Non dich.	57	6,96
	819	

Tabella 7: Partecipanti suddivisi per Regione di lavoro

Si tratta di dati grezzi che acquisirebbero un loro significato solo se paragonati all'effettivo numero di Agenti di Polizia Locale che lavorano nelle singole Regioni.

Al fine di ovviare all'eccessiva parcelizzazione di questi dati si è successivamente provveduto ad accorparli su tre principali aree geografiche (secondo le indicazioni ISTAT) nord, centro e sud e isole. Tale suddivisione, come si vedrà in seguito, ha permesso di analizzare le principali differenze emerse in collegamento alla collocazione geografica.

Un secondo aspetto legato al luogo di lavoro è senza dubbio la grandezza della città. Su tale aspetto i vertici dell'ANVU hanno consigliato di utilizzare la suddivisione presente in tabella 8, dove sono stati distinti coloro che lavorano in città capoluogo di provincia, da coloro che lavorano in città non capo-

luogo con più di 15.000 abitanti ed, infine, in città con meno di 15.000 abitanti.

Il grado ricoperto all'interno dell'organizzazione è un ulteriore elemento che può determinare il livello di benessere o malessere sul lavoro.

	numero	percentuale
Capoluogo di provincia	304	37,21
Non capoluogo > 15.000 abitanti	245	29,99
Non capoluogo < 15.000 abitanti	268	32,80
	817	

Tabella 8: Partecipanti suddivisi per città di lavoro

L'individuazione del grado non è stato agevole in considerazione delle diverse legislazioni regionali in merito. Si è così preferita una suddivisione in quattro grandi gruppi: Agenti, Sottoufficiali (ex 6 e 7 qualifica), Ufficiali (ex 7 o 8 qualifica) e Comandanti. Per tale ragione è stata raccolta la distribuzione di tabella n. 9 che evidenzia una buona sensibilità dei Comandanti all'indagine con una partecipazione che arriva al 9,34 del totale.

	numero	percentuale
Agente	417	51,23
Sottoufficiale (ex 6 o 7)	162	19,90
Ufficiale (ex 7 o 8)	159	19,53
Comandante	76	9,34
	814	

Tabella 9: Partecipanti suddivisi per grado ricoperto

L'ulteriore aspetto messo in campo è stata l'anzianità di servizio (tabella 10) nell'idea che si trattasse di un elemento avente influenza sul tema dell'indagine avviata.

	numero	percentuale
Fino a 5 anni	167	20,47
Da 5 a 15 anni	281	34,44
Da 16 a 30 anni	312	38,24
Oltre 31 anni	56	6,86
	816	

Tabella 10: Partecipanti suddivisi per anzianità di servizio

Anche il numero di persone che lavorano nel Comando di appartenenza dei partecipanti (tabella n. 11) all'indagine è stata considerata una variabile interessante al fine di comprendere il grado di benessere o malessere espressi.

	numero	percentuale
Fino a 10	268	32,84
Fino a 50	287	35,17
Fino a 100	98	12,01
Fino a 250	123	15,07
Oltre 250	40	4,90
	816	

Tabella 11: Partecipanti per numero di persone che lavorano nel Comando di appartenenza

L'ultimo elemento, collegabile al lavoro, è il fatto che, presso il Comando di appartenenza, vi sia una distinzione tra gli incarichi oppure viga una sostanziale rotazione tra gli stessi (tabella n 12)

	numero	percentuale
Turni a rotazione	358	44,47
Distinzione tra incarichi	447	55,53
	805	

Tabella 12: Partecipanti per tipologia di incarichi presso il Comandi di appartenenza

## SECONDA PARTE

### Fattori determinati il benessere o il malessere lavorativo

Le domande dalle 13 alla 20, presenti nel questionario, avevano lo scopo di fornire una prima generale valutazione del rapporto tra i partecipanti all'indagine ad alcuni aspetti collegabili al lavoro, alla sua collocazione sociale e alla gradevolezza dello stesso.

I dati emersi sono stati valutati sia nel loro significato intrinseco sia in corrispondenza delle variabili anagrafiche e degli aspetti emersi dalla parte del questionario che prendeva in esame gli aspetti organizzativi del servizio.

	numero	percentuale
Un lavoro come gli altri	44	5,43
Un lavoro utile alla società	384	47,35
Un lavoro poco gratificante	120	14,80
Un lavoro interessante	263	32,43
	811	

Tabella 13: "Penso che il lavoro di agente di Polizia Locale sia"

In particolare la domanda numero 13 riguardava il pensiero dei partecipanti rispetto al lavoro di Polizia locale. Agli stessi era chiesto di dichiarare (con una sola risposta a disposizione) se lo ritenessero un lavoro come gli altri, utile alla società, poco gratificante o interessante. I risultati (tabella n. 13) evidenziano come la netta maggioranza fornisce una valutazione assolutamente positiva dal lavoro, tanto che il 47,35% lo giudica "utile alla società" e il 32,43% un "lavoro interessante".

La prevalenza di questa valutazione positiva del lavoro rimane significativa ( $p < 0.5$ ) per tutte le classi di anzianità di servizio, mentre non emergono variazioni significative rispetto a tutte le altre variabili a disposizione.

La cosa cambia significativamente quando viene "secondo lei, come viene valutato dai cittadini il corpo della polizia locale, rispetto agli altri corpi?" (tabella n. 14) In questo caso il 75,93% ritiene che la valutazione di cittadini li veda "inferiori" agli altri corpi.

	numero	percentuale
Uno dei migliori	38	4,69
Più o meno come gli altri	157	19,38
Inferiore agli altri	615	75,93
	810	

Tabella 14: "Secondo lei, come viene valutato dai cittadini il corpo di polizia locale, rispetto ad altri corpi"

Si tratta di una percezione che risente significativamente del

"Grado" ricoperto dal partecipante all'indagine. Infatti, i "Comandanti" lo considerano significativamente ( $p < 0.001$ ) "uno dei migliori" rispetto a tutti gli altri. D'altra parte il loro ruolo di "comando" li può spingere a questa buona valutazione del proprio lavoro e ad avere un ritorno di immagine personale positiva da parte dei cittadini.

Un altro aspetto significativo ( $p > 0.001$ ) riguarda l'anzianità di servizio: per i più giovani si tratta di un lavoro percepito meno positivamente dai cittadini rispetto a quanto non pensino i più anziani.

Aspetto significativo ( $p > 0,05$ ) riguarda il fatto che gli Agenti che lavorano presso comandi nei quali non c'è una precisa attribuzione di incarichi fissi ritengono che i cittadini valutino più positivamente la loro figura rispetto a coloro che operano in comandi nei quali vige la distinzione tra gli incarichi.

Infine il livello di istruzione influisce su questa valutazione nella misura in cui all'aumentare del livello del titolo di studio aumenta significativamente ( $p > 0.05$ ) l'idea che i cittadini svalutino il loro lavoro rispetto a quello di altri corpi di polizia.

La diversità presentata dalle risposte alle domande 13 e 14 appare importante perché si nota come vi sia una considerevole differenza tra come gli agenti valutano il loro lavoro e come ritengono che esso sia visto dai cittadini.

Questo dato non sorprende considerando che in termini mediatici la figura dell'appartenente alla Polizia Locale rimane troppo spesso relegata a quella della "macchietta", non solo per le interpretazioni storiche di Alberto Sordi, ma purtroppo anche per la campagna pubblicitaria di una nota compagnia telefonica che da mesi continua a dipingere il Vigile Urbano nelle sue caratteristiche più deteriori. Ben lontano da ciò le campagne intraprese dalla Polizia di Stato, dai Carabinieri e dagli stessi Vigili del Fuoco per accreditare, attraverso una oramai lunga serie di sceneggiati televisivi, come figure al contempo umane ed affidabili sia professionalmente che personalmente.

La domanda successiva (numero 15) valuta la gradevolezza del lavoro tanto da indurre l'agente a pensare che fosse o meno consigliabile anche per un figlio. La domanda, infatti, recitava: "A un figlio o ad una figlia farebbe fare lo stesso lavoro?".

	numero	percentuale
Si, tutto sommato è un bel lavoro	276	34,29
Si, di questi tempi è già tanto	82	10,19
No, vorrei che guadagnasse di più	169	20,99
No, vorrei un lavoro più qualificato	278	34,53
	805	

Tabella 15: "A un figlio o ad una figlia farebbe fare lo stesso lavoro?"

Le risposte (tabella n. 15) vedono, sostanzialmente il 44,48% dei questionari che optano, seppur con motivazioni diverse, per il SI e il 55,52% per il NO.

Il numero di personale che lavora nei vari comandi sembra influenzare questo risultato. Infatti, nei comandi più piccoli aumenta la considerazione che si tratti di un buona lavoro per i figli, mentre la stima che si tratti comunque di un lavoro, espresso dalla frase "di questi tempi è già tanto", è maggiore nei comandi grandi. Forse ad indicare che nelle città più grandi la ricerca di un lavoro è vista più difficile e, da questo punto di vista, anche quello di PL è "già tanto". Il grado influenza la considerazione che si possa trattare di un "bel lavoro" per il figlio.

Rispetto al sesso, risulta che per le femmine il rifiuto del lavoro per il figlio è proposto sulla base delle richiesta di un lavoro più qualificato, mentre per i maschi tale richiesta si sofferma sull'esigenza di un maggior guadagno.

La successiva questione (domanda 16) posta tornava a riguardare gli utenti. Veniva, infatti, chiesto "Cosa viene più apprezzato dagli utenti?". Le risposte presentate in tabella 16 evidenziano come la "disponibilità" sia la caratteristica che gli agenti ritengono sia la più apprezzata dall'utente (32%), mentre la "rapidità" con il 2,99% delle risposte si colloca all'ultimo posto.

	numero	percentuale
La cortesia	132	16,44
La competenza	202	25,16
L'efficienza	99	12,33
La disponibilità	257	32,00
La rapidità	24	2,99
Non saprei	89	11,08
	803	

Tabella 16: "Cosa viene più apprezzato dagli utenti?"

Riguardo proprio alla "rapidità" si può notare come esista una differenza molto significativa nelle risposte fornite dai maschi che la vedono altamente richiesta dal cittadino, mentre la femmine non la considerino affatto una componente del lavoro.

Infine veniva chiesto (domanda 17) "Cosa potrebbe spingerla a cambiare lavoro?". Le risposte alla domanda (tabella n. 17) in-

	numero	percentuale
Una minore distanza casa lavoro	17	2,25
Un clima aziendale migliore	132	17,44
Una retribuzione migliore	240	31,70
Migliori prospettiva di carriera	171	22,59
Un lavoro più gratificante	135	17,83
La possibilità di un lavoro autonomo	29	3,83
Una pensione più vantaggiosa	33	4,36
	757	

Tabella 17: "Cosa potrebbe spingerla a cambiare lavoro?"

dicano come al primo posto si collochi l'attesa per una "retribuzione maggiore" (31,70 % delle risposte) In senso generale coloro che sembrano più propensi a cambiare lavoro sono i soggetti in possesso di un titolo di studio di scuola media superiore. Mentre i più giovani cambierebbero lavoro per "una retribuzione migliore".

A questo punto sono state poste due domande parte concernenti il lavoro. La scelta delle domande aperte, se di più difficile codifica per l'analisi statistica, ha permesso di raccogliere i pareri su due aspetti ritenuti fondamentali: "Quale mansione ritiene essere più pericolosa dal punto di vista fisico" e "quale mansione ritiene più stressante" I risultati sono proposti nelle tabelle 18 e 19 e contengono delle interessanti indicazioni.

In particolare raccogliendo (tabella n. 18) le mansioni ritenute più pericolose dal punto di vista fisico si può notare come al primo posto si collochi quella individuata come "viabilità" con il 24,1% delle persone che l'hanno liberamente indicata. A seguire, ma con una percentuale decisamente più bassa (10,5%) il "lavoro notturno" e via seguendo, la "polizia stradale", la "polizia giudiziaria" e il "TSO". Indubbiamente una delle mansioni fondamentali, come quella di occuparsi di viabilità, viene vissuta come molto pericolosa e, quindi, come possibile fonte di stress, quando assegnata nella turnazione di lavoro.

	% di risposte
viabilità	24,1
lavoro notturno	10,5
polizia stradale	9,8
polizia giudiziaria	7,8
TSO	5,7

Tabella 18: mansioni più pericolose

Anche il lavoro notturno appare indicato in modo importante, d'altra parte oltre che i maggiori pericoli insiti in esso, occorre ricordare lo stress determinato dai cambiamenti del ritmo veglia sonno, dalla difficoltà di mantenere significativi rapporti con i propri familiari ed amici, ecc.

Passando al tema delle mansioni ritenute più stressanti (tabelle n. 19) si ritrova ancora al primo posto la "viabilità" con addirittura il 31,6% delle indicazioni, seguita dal rapporto con i cittadini e/o gli utenti (20,4%).

Dall'esame di altre risultanze emerse dal questionario appare evidente come vi sia un legame tra questi due spetti, in particolare per il fatto che la gestione della viabilità riguarda direttamente il rapporto con i cittadini, e come le reazioni di questi ultimi siano vissute dai partecipanti all'indagine come non collaborative.

	% di risposte
viabilità	31,6
cittadini utenti	20,4
lavoro in ufficio	13,2
polizia giudiziaria	6,0

Tabella 19: mansioni più stressanti

La domanda successiva (20) riguardava il tema dei conflitti, chiedendo "Nel sui lavoro il maggior conflitto lo ritrova". Qui erano presentate tre possibili scelte di tipo gestionale - organizzativo: con i superiori, con i colleghi e con i subalterni, ed una di libera scelta (indicata con "Altro" da completare liberamente a cura del compilatore).

Il fatto che circa il 32% delle persone abbiano inteso indicare la risposta "altro" specificandone il contenuto ci ha spinto a classificare anche queste risposte (tabella n. 20).

Il maggior conflitto con superiori e subalterni è a carico dei maschi, mentre le femmine sembrano sviluppare maggiormente il conflitto con i pari grado.

	numero	percentuale
Nei rapporti con i superiori	224	32,42
Nei rapporti con i colleghi	173	25,04
Nei rapporti con i subalterni	73	10,56
Utenti, cittadini	120	17,37
Politici, amministratori	71	10,27
Altro personale dell'amministrazione comunale	30	4,34
	691	

Tabella 20: "Nel suo lavoro il maggior conflitto lo prova"

Per quanto riguarda il grado ricoperto risulta come il maggior conflitto sia quello che gli "agenti" dichiarano di avere con i pari grado. I sottufficiali anziani (dai 16 ai 30 anni di servizio) dichiarano di avere meno conflittualità verso i subalterni di quanta non ne dichiarino gli ufficiali con la stessa anzianità di servizio.

La stessa conflittualità è dichiarata meno presente man mano che aumenta il numero delle persone che afferiscono allo stesso comando; questo potrebbe spiegarsi con il fatto che la frequentazione quotidiano possa creare maggiori occasioni di conflitto.

Esaminando nel dettaglio le risposte fornite spontaneamente nella categoria "Altro" si può vedere che tutte le indicazioni si soffermano su tre tipologie di soggetti atti a determinare gli stati di tensione.

La prima è quella che racchiude utenti, cittadini, persone multate ecc. (17,37%). Tale indicazione di conflitto è vissuto in modo significativo dal personale di grado più basso ed in particolare dagli agenti che probabilmente sono più in contatto con questa categoria di persone, infatti tra di essi la percentuale sale al 21,5%. Risulta che tale indicazione diminuisce significativamente con l'aumentare dell'anzianità di servizio.

Ritorna il tema del difficile rapporto con i cittadini utenti.

La seconda categoria emersa è quella che raccoglie gli amministratori pubblici ed i politici (10,27%). E' interessante notare come tale situazione sia vissuta in modo più significativo dai maschi rispetto alle colleghe femmine che, invece, vivono maggiormente la conflittualità con i colleghi dell'amministrazione. Ancora più evidente e significativo ( $p < 0.001$ ) il fatto che tale indicazione di conflittualità provenga da coloro che lavorano nelle città più piccole (<15.000 abitanti) dove la vicinanza di queste figure è più evidente. Appare significativamente più presente nei sottufficiali ed ancor di più nei comandanti ( $p < 0,001$ ). Infine, a conferma di quanto detto per la dimensione delle città, la dichiarazione di conflittualità è più significativa ( $p < 0,001$ ) in coloro che lavorano nei piccoli comandi (fino a 10 persone).

L'ultima categoria esaminata è quella composta da altri appartenenti all'amministrazione comunale, ma non identificabili come colleghi del comando (4,34%). Tale situazione è maggiormente rimarcata dalle femmine e dai comandanti, mentre appare significativo il fatto che sia sentita maggiormente come un problema

da coloro che lavorano in comandi dove “tutti a rotazione svolgono i vari incarichi” rispetto a dove “esiste una specifica distribuzione tra vari incarichi”. Probabilmente l’aver una sicurezza nel proprio ruolo facilita i rapporti con gli altri membri della Amministrazione comunale.

Successivamente è stato riproposto (domanda 21) il confronto con i pareri attribuiti al cittadino. In questo caso non si trattava di domande a risposta multipla, bensì di affermazioni che dovevano essere valutate secondo una scala che andava dal “perfettamente d’accordo” per giungere con una scansione in cinque punti fino al “completamente in disaccordo”.

I risultati, presentati nella tabella n. 21 potevano presentare un punteggio dall’1 (nel caso di un perfetto accordo con l’affermazione presentata, fino al cinque a rappresentare il completo disaccordo).

Come si può osservare le medie non si discostano molto l’una dall’altra, per cui, se possiamo dire che il nostro campione pensa che il cittadino li veda prevalentemente come “Persone a cui chiedere informazioni” (1,61 di media), questo risultato non si discosta significativamente dal dato opposto rappresentato dall’idea che per il cittadino li consideri “Un operatore che non c’è mai quando serve” (media di 2,83).

Si è proceduto ad esaminare, affermazione per affermazione, quali degli aspetti presenti nel questionario potessero aver influenzato le valutazioni fornite.

	media
Un distributore di multe	2,27
Un difensore del cittadino	2,64
Una persona a cui chiedere informazioni	1,61
Un operatore che garantisce l'ordine	2,51
Un operatore che non c'è mai quando serve	2,83
Una persona competente	2,26
Una persona preparata dal punto di vista tecnico	2,31
Un operatore rintracciabile al bisogno	2,61
Una persona corretta	2,19

Tabella 21: “Secondo lei, come la vede il cittadino”

Il fatto che l’operatore di Polizia Locale ritenga di essere considerato dal cittadino come:

- “un distributore di multe” è significativamente presente nei soggetti più giovani (fino a 30 anni) e nei gradi di “agente “ e “sottufficiale”;
- “un difensore del cittadino” è significativamente presente nei soggetti che lavorano nei centri più piccoli (meno di 15000 abitanti);
- “una persona a cui chiedere informazioni” chi ha una maggiore anzianità di servizio non ritiene che sia questo quello che il cittadino pensa. I comandanti sono in parte d’accordo che il cittadino veda l’agente di Polizia Locale come una fonte di informazioni;
- “un operatore che garantisce l’ordine” è significativamente presente nei soggetti che lavorano nei comandi più piccoli (fino ad un massimo di 50 persone);

- “un operatore che non c’è mai quando serve” sono più d’accordo i giovani nel ritenere che i cittadini li vedano in questo modo gli agenti di PL, rispetto ai colleghi più anziani. Man mano che aumenta il numero di personale di un comando aumenta il disaccordo verso la visione che i cittadini hanno di personale che non ci sia quando serve. Mentre le femmine sono perfettamente d’accordo sul fatto che il cittadino la pensi così;
- “una persona competente” è significativamente presente nei soggetti che lavorano nei comandi più piccoli (fino ad un massimo di 50 persone), cosa confermata dai soggetti che operano nei centri più piccoli (meno di 15000 abitanti). Il titolo di studio basso e la laurea spinge gli operatori a ritenere che i cittadini li considerino degli incompetenti. Analogo discorso si può fare per l’età: i più giovani e i più anziani ritengono che i cittadini considerino gli agenti di PL come degli incompetenti;
- “una persona preparata dal punto di vista tecnico” è significativamente presente nei soggetti che lavorano nei comandi più piccoli (fino ad un massimo di 50 persone);
- Le ultime due affermazioni ottengono analoghe valutazioni. Quindi “un operatore facilmente rintracciabile al bisogno” e “una persona corretta” è significativamente presente nei soggetti che lavorano nei centri più piccoli (meno di 15000 abitanti) e nei soggetti che lavorano nei comandi più piccoli (fino ad un massimo di 50 persone). All’aumentare del titolo di studio diminuisce l’accordo con queste affermazioni.

Su tutte le affermazioni si rileva come i pareri espressi dalle femmine siano più decisi di quelli espressi dai colleghi maschi.

Si può osservare come i comandi più piccoli (fino ad un massimo di 50 persone) e per certi versi il lavorare nei piccoli centri (meno di 15000 abitanti) favorisca il rapporto con il cittadino, ma con maggior conflittualità interna.

## **Il benessere e il malessere**

La domanda 22 era strutturata in modo da evidenziare, attraverso una serie di affermazioni, due possibili profili:

- il primo relativo alle persone che esprimevano benessere o malessere organizzativo;
- il secondo che individuava le possibili relazioni tra benessere/malessere e gli aspetti organizzativi stessi.

## **Profilo delle persone che hanno espresso benessere e malessere lavorativo**

I profili sono stati ricercati andando ad identificare tre sostanziali posizioni:

- persona che esprime benessere rispetto alle variabili proposte,

- persona che si colloca all'interno di un'area intermedia,
- persona che esprime malessere rispetto alle variabili proposte.

Tale distinzione è stata ricavata dal calcolo della media delle risposte fornite ad ogni domanda, andando ad identificare il limite del malessere e/o del benessere ponendo il limite di due deviazioni standard dalla media ottenuta.

Sulla base dei risultati ottenuti si possono proporre alcune considerazioni:

- le donne esprimono maggior benessere rispetto ai maschi,
- il personale con maggior anzianità di servizio rispetto ai neo assunti,
- chi lavora in città non capoluogo di provincia con meno di 15.000 abitanti, rispetto a coloro che lavorano in città capoluogo,
- nei comandi dove c'è una rotazione degli incarichi rispetto a quelli nei quali c'è una divisione tra gli stessi. Questo risultato appare però meno significativo di quello inerente alla grandezza dei comandi.

Si può inoltre osservare che l'essere sposati e l'aver dei figli non sembra influenzare il benessere o il malessere lavorativo smentendo una delle ipotesi della ricerca che supponeva un'importante influenza di questi aspetti.

Infine si può osservare come la definizione delle condizioni di benessere e/o di malessere aumentino con l'aumentare del grado ricoperto all'interno del comando, in altri termini i comandanti sembrano avere le idee più precise circa le condizioni di benessere o di malessere nella quali si trovano a lavorare, rispetto, via via, a coloro che sono a loro subalterni nella scala gerarchica.

### **Possibili relazioni tra il benessere/malessere e gli aspetti organizzativi**

E' apparso importante identificare quali delle affermazioni che indicano la percezione di benessere organizzativo sono state sottolineate con più forza dal campione esaminato.

Ciò al fine di poter individuare le aree su cui si può intervenire, sia tutelando che incentivando. Esse sono nell'ordine:

- “nel mio lavoro mi piace prendere autonomamente decisioni” ,
- “nel posto di lavoro ho buone relazioni interpersonali” ,
- “sono disponibile a lavorare oltre quanto richiesto” ,
- “il mio è un lavoro che mi fa sentire utile” ,
- “l'orario di lavoro si concilia con le esigenze della mia vita” .

E' apparso poi utile identificare quali delle affermazioni che indicano la percezione di malessere organizzativo sono state sottolineate con più forza dal campione esaminato, al fine di individuare i punti critici.

Esse sono nell'ordine:

- “nel corpo ognuno cerca di raggiungere gli obiettivi per proprio conto” ,
- “non sento adeguatamente riconosciute le mie capacità” ,
- “il mio carico di lavoro è eccessivo” ,
- “nel mio lavoro ci si occupa troppo degli affari personali dei colleghi” ,

”nella mia organizzazione si lavora spesso senza una finalità precisa”.

Considerando la divisione del territorio nazionale in aree omogenee (secondo i parametri ISTAT) c'è una sostanziale omogeneità nel tipo di risposte fornite. Infatti, le differenze riscontrate non sono significative e livello statistico.

Gli unici aspetti diversi rilevati, tra le diverse aree del Paese, riguardano il fatto che le risposte fornite dai soggetti che lavorano al Sud e nelle Isole presentano un maggior conflitto con i vertici del comando rispetto ai colleghi delle altre aree geografiche.

Per quanto riguarda la visione che, secondo l'agente di polizia locale, il cittadino ha di lui (rilavato dalla domande che chiedevano come, secondo il compilatore, era visto dal cittadino), le risposte fornite dai soggetti che lavorano al Sud e nelle isole si discostano in maniera significativa dalle altre aree in quanto si attribuiscono valori maggiori alle affermazioni:

- un difensore del cittadino
- un operatore che garantisce l'ordine
- una persona preparata dal punto di vista tecnico
- un operatore facilmente rintracciabile al bisogno
- una persona corretta

## **Riepilogo dei principali risultati emersi**

All'interno della relazione sono state proposte alcune considerazioni sul collegamento tra i risultati emersi. Appare utile presentare una sintesi delle principali osservazioni, riproposte in una chiave di lettura più direttamente utilizzabile all'interno di un sistema organizzativo.

### *Differenze riscontrate tra il personale femminile e quello maschile*

Le donne mostrano una maggior propensione per un benessere lavorativo rispetto ai colleghi maschi, e vorrebbero un lavoro più gratificante mentre i colleghi maschi sono più interessati all'aspetto economico.

Manifestano una maggior conflittualità con i pari grado e in modo particolare con i colleghi degli altri uffici comunali, mentre nei maschi la conflittualità sembra andare più verso i superiori e il mondo politico.

Esprimono, in genere, opinioni più decise di quelle dei loro colleghi maschi, un po' su tutte le domande proposte.

Se per i maschi l'aspetto che secondo loro i cittadini richiedono maggiormente alla Polizia Locale è la rapidità negli interventi, per le donne il cittadino è convinto che gli agenti non ci sono mai quando servono.

### *Grado all'interno del comando*

I comandanti sembrano considerare il lavoro di Polizia Locale addirittura superiore a quello svolto dalle altre forze dell'ordine, ciò in chiara controtendenza a quanto espresso a tutti gli altri appartenenti al corpo. Inoltre si distinguono per il fatto di considerare che "l'informazione al cittadino" così in vista agli altri gradi sia pienamente nella mansione degli agenti.

Gli Agenti mostrano un maggior grado di conflittualità con i colleghi e con i cittadini/utenti di tutti gli altri.

I sottufficiali sono coloro che presentano il minor tasso di conflittualità verso i subalterni, che, invece, appare significativo tra gli ufficiali. D'altra parte sono coloro che presentano una maggior conflittualità verso il mondo degli amministratori pubblici e dei politici.

### *Grandezza delle città di lavoro e dei comandi*

Sembra che nei centri più piccoli e/o nei comandi con pochi uomini il rapporto con il cittadino sia il migliore: un po' in tutte le domande proposte emerge tale vissuto. Sia che si tratti di sentirsi valutati competenti, rintracciabili, corretti o capaci di garantire l'ordine. Indubbiamente si tratta di un buon vissuto che si traduce sulla percezione di benessere che si ritrova in questi luoghi di lavoro.

A fronte di ciò si deve scontare una maggior conflittualità interna forse perché tra poche persone afferenti ad uno stesso comando l'emergenza delle tensioni trova un più difficile "smaltimento"

### *Anzianità di servizio*

Sembra che i soggetti con maggior anzianità di servizio siano più portati a considerare il loro lavoro come "un buon lavoro" e a sapere attenuare le conflittualità con gli utenti, rispetto ai più giovani tra i colleghi.

## TERZA PARTE

### Stili di coping utilizzati

L'ultima parte dell'indagine voleva indagare su quali fossero gli stili di coping utilizzati da coloro che hanno compilato il questionario per affrontare una serie di difficoltà connesse al loro lavoro. Si tratta di un tema rilevante in quanto, di fronte alla difficoltà del lavoro, ogni persona tende a reagire utilizzando dei meccanismi che li permettano di affrontare efficacemente i problemi incontrati e le sofferenze emotive collegate. Si tratta di un processo dinamico (Lazarus e Folkman, 1984) perché nel tempo e con l'esperienza queste strategie si trasformano, si affinano, si adattano alle situazioni. Inoltre non tutte hanno la stessa utilità per persone diverse, perché una medesima situazione produce reazioni differenti anche sulla base del significato che

quell'evento viene ad assumere per una determinata persona e per le sue capacità di farvi fronte (Lazarus e Folkman, 1984).

Sono molte le strategie che le persone attuano, in senso generale, e in accordo con Majani (2002) se ne possono individuare alcune:

- la distrazione, intesa come attività atta a distogliere l'attenzione dal problema pensando ad altro o intraprendendo una qualche occupazione;
- la ridefinizione della situazione, che è il tentativo di vedere il problema sotto una luce diversa al fine di farlo apparire più sopportabile o di portarlo, comunque, a ricadere all'interno di una situazione già nota o precedentemente affrontata con successo;
- l'azione diretta, ovvero tutto ciò che concerne la raccolta di informazioni sul problema, il pensare a tutte le possibili soluzioni e/o fare effettivamente qualche cosa per risolverlo;
- la catarsi, che si realizza attraverso l'espressione delle emozioni collegate ed in risposta al problema, al fine di ridurre la tensione, l'ansia e la frustrazione che si possono innescare;
- l'accettazione che il problema si è presentato e che non si possa fare nulla per risolverlo;
- la ricerca di un supporto sociale all'interno del quale trovare un sostegno emozionale. Ciò può essere ricercato sia all'interno della sfera dei propri affetti, all'interno del gruppo professionale al quale si appartiene, come avviene di norma tra i soccorritori, o attraverso il supporto di un professionista della salute.
- il rilassamento, che può essere ottenuto sia con attività distensive, sia con il supporto di tecniche tranquillizzanti;
- la fede, come ricorso ad un supporto spirituale che sia in grado di fornire conforto e senso a quello che sta avvenendo.

Appare utile ribadire che non esiste uno stile "giusto" ed uno "sbagliato", ma più correttamente essere più o meno efficace a far fronte ad una determinata situazione. In ogni caso ciò che conta è il riconoscimento e valorizzazione delle personali strategie di coping in quanto aiuta il personale a sviluppare la fiducia nelle sue capacità di affrontare i problemi che incontrerà e a comprendere che la diversità delle reazioni soggettive è una risorsa e non un limite nelle situazioni di emergenza. Così la stessa distinzione proposta da Lazarus e Folkman (1984) tra gli stili fondamentali di coping sottolinea come entrambi siano importanti nella misura in cui aiutano la persona ad attivarsi, così:

- il coping centrato sul problema ha come fattore fondamentale l'orientamento all'azione. Si tratta di strategie che non necessariamente portano alla risoluzione concreta dell'evento stressante: è possibile, anzi, che abbia effetti indesiderati negativi. Ma per le persone che utilizzano queste strategie ciò che conta è il fatto di essersi attivate, di averci provato;
- il coping centrato sulle emozioni ha come fondamento lo sviluppo di strategie cognitive che non mirano a cambiare la situazione, ma ad attribuirle un significato diverso. La persona mira a produrre una ristrutturazione interiore che, ben al di là dal tradursi in un atteggiamento passivo, richiede uno sforzo notevole.

Nel contesto di questa ricerca appariva utile comprendere quali fossero, a grandi linee, tali strategie e per farlo sono state formulate alcune domande:

- “Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata di lavoro particolarmente difficile a causa di conflitti con gli utenti, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”
- “Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata particolarmente difficile a causa di conflitti all’interno del suo posto di lavoro, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”
- “Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di un collega di lavoro, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”
- “Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di una persona coinvolta in una situazione che ha chiesto il suo intervento a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”

Per ogni domanda posta era possibile contrassegnare più risposte tra le seguenti:

- Solo a se stesso
- Ad alcuni amici
- Al suo medico
- Alla famiglia
- Ad alcuni colleghi
- Ad alcuni superiori
- Ad un religioso
- Dedicandosi a hobby o interessi
- Con aumento di attività come mangiare, fumare, ecc.
- Non si trova mai in difficoltà

Le risposte fornite sono di indubbio interesse anche nella prospettiva di progettare delle forme di aiuto per le persone maggiormente in difficoltà

#### Domanda 23

*“Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata di lavoro particolarmente difficile a causa di conflitti con gli utenti, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”.*

Come si può osservare la maggior parte di coloro che rispondono indicano (48,02%) la “famiglia” come il principale riferimento, seguita, su percentuali assimilabili, “solo a se stesso” (38,47%) e “hobby o interessi” (37,38%) aspetti che entrambi fanno riferimento ad un progetto personale, Al terzo posto si colloca il riferimento ai colleghi (33,02%.)

	numero	percentuale
solo a se stesso	282	38,47
amici	132	18,01
medico	9	1,23
famiglia	352	48,02
colleghi	242	33,02
superiori	59	8,05
religioso	10	1,36
Hobby o interessi	274	37,38
mangiare, fumare	66	9,00
mai difficoltà	19	2,59

Domanda 23

#### Domanda 24

*“Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata particolarmente difficile a causa di conflitti all’interno del suo posto di lavoro, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”.*

Anche di fronte a questi eventi la “famiglia” rimane il riferimento più indicato (49,52% di coloro che rispondono), seguita da “solo a me stesso” (38,88%) e i “colleghi” (32,61%). Rimane ancora rilevante, anche se in flessione l’utilizzo di “hobby e interessi” (30,42%) utilizzati per affrontare la situazione presentata.

#### Domanda 25

*“Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di un collega di lavoro a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”.*

La domanda 25 fa riferimento ad una situazione particolarmente drammatica, tanto che la letteratura internazionale tende a considerarla quella in grado di determinare conseguenze psicologiche significative nei colleghi della vittima. Come si può osservare nella tabella 25, la “famiglia” rimane ancora il principale punto di riferimento (49,39%), aumenta il riferimento ai “colleghi” che si colloca sul 41,47%, mentre scende significativamente il ricorso a strategia che comprendono “hobby e interessi” (11,05%).

	numero	percentuale
solo a se stesso	256	34,92
amici	173	23,60
medico	18	2,46
famiglia	362	49,39
colleghi	304	41,47
superiori	68	9,28
religioso	35	4,77
Hobby o interessi	81	11,05
mangiare, fumare	30	4,09
mai difficoltà	21	2,86

Domanda 25

#### Domanda 26

*“Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di una persona coinvolta in una situazione che ha chiesto il suo intervento a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà”.*

Anche questa domanda fa riferimento ad una situazione internazionalmente considerata particolarmente stressante, e, anche qui rimane la “famiglia” (45,98%) il principale riferimento, seguita dai “colleghi” (38,34%) e dal riferimento a “solo a me stesso” (37,52%).

	numero	percentuale
solo a se stesso	275	37,52
amici	164	22,37
medico	13	1,77
famiglia	337	45,98
colleghi	281	38,34
superiori	89	12,14
religioso	35	4,77
Hobby o interessi	84	11,46
Mangiare, fumare	28	3,82
mai difficoltà	28	3,82

Domanda 26

Da un esame comparativo tra le risorse attivate per un aiuto appare chiaro che al primo posto c'è sempre la famiglia sulla quale viene a gravare spesso un peso molto forte, per il quale potrebbe non essere del tutto preparata.

	23	24	25	26
solo a se stesso	38,47	38,88	34,92	37,52
amici	18,01	19,51	23,60	22,37
medico	1,23	1,64	2,46	1,77
famiglia	48,02	49,52	49,39	45,98
collegghi	33,02	32,61	41,47	38,34
superiori	8,05	7,09	9,28	12,14
religioso	1,36	1,23	4,77	4,77
Hobby o interessi	37,38	30,42	11,05	11,46
Mangiare, fumare	9,00	8,87	4,09	3,82
mai difficoltà	2,59	2,46	2,86	3,82

Il fatto che la famiglia rimanga sempre il riferimento fondamentale, impone una serie di riflessioni.

L'ISPESL parla di "sindrome Corridoio", individuando con questo termine il fatto che non vi sia alcun stacco significativo tra gli stimoli propri dell'ambiente di lavoro e quelli della famiglia o della vita privata in genere. Se non ci si può occupare delle tensioni familiari che si riversano nell'ambiente di lavoro, è utile però lavorare affinché le ansie lavorative non vengano trasportate nella vita privata. Tale luogo, infatti, non sempre è capace di compensarle e, comunque, non deve essere caricato anche di queste problematiche. Anzi, quando le tensioni lavorative divengono importanti, possono provocare rotture comunicative e aggressività nell'ambiente familiare. La famiglia non sempre è in grado di corrispondere ad una richiesta di aiuto nella rielaborazione dei traumi vissuti. Ciò sia perché essa è spesso alle prese con problematiche di vita affettive che le sottraggono le energie necessarie, sia perché non è a conoscenza che uno dei suoi membri, proprio a causa del lavoro che svolge, può manifestare disagi, fragilità o sofferenze inattese. Come il singolo operatore, anche la sua famiglia ha il diritto di essere informata sulle problematiche emotive che tale professione può comportare. Deve essere aiutata a sviluppare le più semplici e comuni strategie per aiutarlo e, nei casi più difficili, supportata nelle difficoltà che si trova ad affrontare.

Il secondo aspetto rilevante è il riferimento ai colleghi come principale supporto interno all'organizzazione. Sul piano delle strategie di *coping* ciò è importante, perché l'alta attribuzione delle scelte effettuate sulla modalità "collegghi di lavoro" sostiene coerentemente l'ipotesi del *peer counseling*, il sostegno fra pari. Anche in questa professione, quindi, emerge come prima modalità, interna al lavoro, a cui si ricorre per fronteggiare lo stress psicolavorativo.

Questo aspetto deve essere tenuto presente all'interno delle attività formative affinché esse possano fornire utili supporti ai singoli e all'interno del progetto organizzativo del Comando dove semplici, ma ben dosate, attenzioni gestionali possono veramente contribuire al miglioramento del benessere lavorativo.