

Polizia Municipale Comune di Firenze

Servizio di supporto psicologico per i familiari delle vittime di incidenti stradali gravi o mortali, di eventi traumatici e per gli operatori di polizia municipale coinvolti in situazioni lavorative ad alto impatto emotivo.

Il progetto nasce dalla collaborazione tra la Polizia Municipale di Firenze e l'Ordine degli Psicologi della Toscana, attraverso la sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa. Successivamente, il Comune di Firenze ha indetto un bando per la selezione di psicologi con elevate competenze specialistiche, che sono stati ulteriormente formati per affiancare gli operatori di Polizia Municipale nelle attività ad alto impatto emotivo.

Il servizio di supporto psicologico della Polizia Municipale, unico nel suo genere in Italia, è attivo dal 2017 e viene rinnovato ogni tre anni.

Sono previste due tipologie principali di intervento:

1. Supporto psicologico ai familiari delle vittime:

Questo intervento si rivolge alle famiglie che devono affrontare il trauma e il lutto per la perdita di un familiare, spesso in circostanze improvvise, premature, evitabili e violente. In questi casi, il dolore si accompagna spesso ad altre emozioni che complicano il processo di elaborazione del lutto. I familiari delle vittime possono manifestare reazioni fisiologiche, psicologiche, comportamentali e fisiche che richiedono un intervento qualificato.

Gli psicologi, sotto il coordinamento della Polizia Municipale sono attivati in emergenza e intervengono direttamente sul luogo dell'evento tragico, affiancando gli operatori di Polizia Municipale nelle fasi delicate come la comunicazione del decesso, l'accompagnamento al riconoscimento del corpo e la riconsegna degli effetti personali. Il supporto psicologico offerto ai familiari prosegue con la possibilità di effettuare fino a otto colloqui gratuiti presso lo studio dello psicologo, orientati a normalizzare le risposte emotive e a facilitare l'elaborazione del lutto, aiutando a trasformare il dolore in energia positiva e a trovare un nuovo equilibrio dopo la perdita.

2. Supporto psicologico per gli operatori di Polizia Municipale:

Gli operatori coinvolti in eventi critici possono usufruire di una serie di incontri individuali con uno psicologo del programma per gestire il disagio emotivo derivante dalle situazioni lavorative affrontate.

Oltre al supporto individuale, sono previsti interventi di decompressione emotiva di gruppo post-evento (Critical Incident Stress Debriefing), destinati ai team coinvolti in eventi critici come incidenti stradali gravi o mortali e nella comunicazione e assistenza ai familiari delle vittime. Durante queste sessioni, il debriefing psicologico favorisce il confronto e la condivisione delle esperienze vissute, contribuendo alla gestione delle emozioni negative e al rafforzamento del senso di appartenenza. Questo approccio consente anche di individuare strategie efficaci per affrontare lo stress e promuovere il benessere emotivo.

Il servizio di supporto psicologico della Polizia Municipale di Firenze ha ottenuto riscontri positivi sia dalle famiglie che hanno beneficiato del supporto, sia dagli operatori di Polizia. Si configura come una buona pratica organizzativa, finalizzata alla prevenzione e alla cura del benessere psicologico, con ricadute positive sulla performance lavorativa e sulla motivazione degli operatori.