



## SOSTEGNO PSICOLOGICO

Sostegno psicologico  
rivolto agli operatori  
della Polizia Locale e ai  
familiari delle vittime di  
incidenti stradali, a  
seguito di eventi  
traumatici



Per informazioni  
contattare:

Servizio Psicologico  
Operativo  
Polizia Locale



**Psicologi per  
FIRENZE**



## EVENTI CRITICI DI SERVIZIO (ECS)

Nel corso del proprio lavoro, l'operatore di polizia può trovarsi ad affrontare situazioni particolarmente stressanti, come il rilievo di un incidente stradale grave o mortale, la comunicazione di un decesso ai familiari di una vittima, interventi che richiedono l'uso dell'arma di servizio, arresti, oppure operazioni che coinvolgono minori o persone vulnerabili. Questi episodi, definiti eventi critici di servizio (ECS), possono costituire veri e propri eventi traumatici dal punto di vista psicologico, generando emozioni intense e difficili da gestire.

## QUALI REAZIONI POSSIBILI?

Sebbene gli operatori siano generalmente in grado di gestire molti di questi interventi senza conseguenze durature, l'esposizione ripetuta a situazioni simili e il costante contatto con il dolore altrui possono generare disagio e influire sulle capacità professionali, sia durante l'evento che nei giorni successivi.

Le reazioni a questi eventi possono variare ampiamente: dalle normali risposte emotive iniziali, come tristezza, rabbia, senso di colpa o paura, fino a difficoltà più profonde.

Tra gli effetti più comuni si riscontrano:

- il continuo riaffiorare di ricordi spiacevoli e immagini legate all'evento,
- sensazioni di ansia o inutilità,
- difficoltà di concentrazione,
- desiderio di isolamento,
- irritabilità o ostilità,
- disturbi del sonno.

Questi segnali richiedono attenzione, poiché possono compromettere il benessere personale e la capacità di affrontare il lavoro quotidiano.

## REAZIONI NORMALI AD UN EVENTO ANORMALE

Le reazioni di disagio vissute dal personale coinvolto in un evento critico sono risposte normali a una situazione straordinaria. Tuttavia, se queste reazioni non diminuiscono di intensità nel tempo o se sentite il bisogno di condividerle, ma non trovate il giusto supporto, è fortemente consigliato avvalersi di un sostegno psicologico individuale. Questo servizio, offerto attraverso incontri gratuiti con uno psicologo, può aiutare a elaborare l'esperienza e a favorire il recupero del benessere personale.

## QUALI INTERVENTI PER GLI OPERATORI?

Il Comune di Firenze e l'Ordine degli Psicologi della Toscana collaborano per offrire sostegno sia alle famiglie delle vittime sia agli operatori della Polizia Locale coinvolti in eventi di forte impatto emotivo. Per gli operatori sono previsti due tipi di intervento:

### Colloqui individuali

Uno spazio dedicato per affrontare situazioni lavorative percepite come stressanti. Questi colloqui aiutano a gestire l'accumulo di tensioni, anche di minore entità, che nel tempo possono compromettere il benessere personale e rendere più difficile lo svolgimento delle attività professionali.

### Incontri di debriefing

Un'opportunità di elaborazione collettiva, che permette ai colleghi di ricostruire insieme la narrazione dell'evento. Attraverso il dialogo e il confronto, i partecipanti possono condividere esperienze ed emozioni legate a situazioni ad alto impatto emotivo, favorendo una maggiore comprensione e resilienza.