

INDAGINE SULLO STRESS LAVORO CORRELATO NEL PERSONALE DELLA POLIZIA PENITENZIARIA

Perché questa indagine?

Il lavoro dell'agente di Polizia penitenziaria può rappresentare una forte condizione di stress per gli operatori, in relazione ad aspetti organizzativi, quali turni ed orari, ai carichi di lavoro, al difficile rapporto con i detenuti, alle condizioni scadenti in cui spesso versano le strutture ed i mezzi.

Di fronte alla richiesta della UIL-PA Polizia penitenziaria di intraprendere iniziative atte a contrastare queste situazioni, il Comitato tecnico-scientifico UIL – ITALUIL ha promosso un'indagine aperta alla partecipazione di tutti i lavoratori. L'indagine non aveva come obiettivo principale definire “quanto” possa essere stressante il lavoro della Polizia penitenziaria, ma piuttosto analizzare in dettaglio il “perché” e il “come”, quale premessa indispensabile per possibili soluzioni di miglioramento.

Metodologie e strumenti

L'indagine è stata progettata e condotta dal prof Fulvio d'Orsi, medico del lavoro, membro del CTS UIL-ITAUIL e dal dott. Pietro Bussotti psicologo del lavoro e dell'organizzazione, membro del gruppo tecnico INAIL-Regioni sullo stress lavoro-correlato, che ha gestito i focus group, scelto e predisposto i questionari ed elaborato i dati. Per ITAIL UIL l'indagine è stata seguita da Piero Bombardieri e per UIL-PA Polizia Penitenziaria da Gennarino De Fazio.

Il progetto, partito a settembre 2016, è durato oltre un anno e si è concluso a novembre del 2017.

L'indagine ha preso l'avvio da tre focus group che si sono tenuti a Roma, Milano e Palermo, a cui hanno partecipato circa 75 lavoratori, che hanno raccontato e discusso le criticità delle loro situazioni. Successivamente è stata condotta una rilevazione tra i lavoratori, mediante 3 diversi questionari individuali:

- il questionario strumento indicatore HSE- INAIL composto da 35 domande che valutano la percezione dell'organizzazione del lavoro;
- il questionario GHQ di Goldberg composto da 12 domande mirate a rilevare i disturbi di salute correlabili allo stress;
- un questionario sulle criticità del lavoro della polizia penitenziaria, appositamente realizzato a partire dai risultati dei focus group, per valutare quanto fossero condivise le problematiche emerse nelle discussioni dei gruppi.

La partecipazione alla rilevazione è stata anonima e volontaria. A tal fine è stata realizzata una piattaforma informatica per consentire di compilare i questionari on line dal proprio computer, tablet o telefono, previa registrazione, in modo da evitare che ciascun partecipante potesse compilare i questionari più volte.

Chi ha partecipato

Alla rilevazione hanno aderito circa 600 lavoratori, equamente distribuiti tra nord, centro, sud e isole. Oltre l'80% erano agenti assistenti che operavano in una casa circondariale. Il campione per il 50% aveva un'età compresa tra 45 e 54 anni, e per il 24% tra 35 e 44, ed era composto per l'80% di uomini. Queste caratteristiche sono coerenti con quelle di tutta la popolazione di lavoratori della polizia penitenziaria.

I fattori stressogeni dell'organizzazione del lavoro

Tutte le sette aree dell'organizzazione del lavoro esplorate dal questionario HSE sono risultate critiche.

Il *carico di lavoro* è da tutti percepito come eccessivo, difficile da sostenere. Le pause dell'orario di lavoro non sono sufficienti e gli straordinari hanno la tendenza a diventare ordinari.

In generale i lavoratori hanno un *controllo* molto scarso sulla gestione del proprio lavoro. Questa scarsa autonomia non riguarda solo le modalità operative (condizione probabilmente necessaria nell'organizzazione carceraria), ma anche tempi e ritmi, delineando un contesto rigido e privo di margini di flessibilità.

Di fronte alle difficoltà, il *supporto di dirigenti e colleghi* è scarso. In generale i *rapporti* sono critici, con segnalazione di molestie, prepotenze e vessazioni.

Altrettanto critica è la mancanza di chiarezza del *ruolo*, per cui buona parte dei partecipanti all'indagine dichiara di non sapere come svolgere il proprio lavoro, di non avere chiari compiti e responsabilità.

Infine, di fronte ai processi di *cambiamento*, che negli ultimi anni sono stati anche molto rilevanti nell'organizzazione delle carceri, il livello di coinvolgimento dei lavoratori, di informazione e di comunicazione è molto scarso.

Lo stato di salute

A fronte di un risultato così critico del questionario sui fattori stressogeni, i partecipanti all'indagine non hanno dichiarato in maggioranza disturbi e patologie. Ciò dimostra sostanzialmente un'adesione onesta alla ricerca ed una sincerità delle risposte. Vi è tuttavia più di un terzo che denuncia sintomi di depressione, ansia, alterazione delle capacità sociali e vari disturbi somatici, il che costituisce un dato allarmante.

Criticità specifiche

I dati più interessanti della ricerca sono quelli che riguardano le criticità specifiche del lavoro carcerario, dati che ci consentono di spiegare il perché dei risultati delle rilevazioni precedenti.

Quasi 9 lavoratori su 10 lamentano una condizione di *scarsità di personale*. Stanchezza e sovraccarico portano al *timore di sbagliare*, con possibili conseguenze sia per la sicurezza del carcere, sia per gli operatori che hanno rilevanti responsabilità anche di carattere penale.

Un'ampia maggioranza ritiene che la *formazione* ricevuta non sia adeguata per affrontare le situazioni critiche che si possono presentare in carcere, in particolare per quanto riguarda la gestione dei detenuti stranieri.

Con la chiusura degli Ospedali psichiatrici giudiziari è aumentata la presenza dei *detenuti con problemi psichiatrici* nei normali istituti penitenziari. Anche in questo caso la formazione ricevuta è ritenuta insufficiente. Il 94,5% degli intervistati considera questo uno dei fattori più critici, per la difficoltà di far fronte alle crisi anche violente che questi detenuti frequentemente hanno.

La durata della vita lavorativa si allunga. Si va in pensione più tardi e sono pochi i giovani che subentrano. Nel complesso i lavoratori sono di meno e sono più anziani e con l'*avanzare dell'età* aumenta la stanchezza e risultano molto pesanti condizioni lavorative prima sostenibili. Uno dei nodi organizzativi è infatti il *turno di notte*. Circa l'85% del campione testimonia una maggiore difficoltà di adattamento ai turni avvicendati, comprensivi di quello notturno, soprattutto per gli operatori più anziani.

Estremamente critico è il giudizio sulla *direzione* e sui *commissari*, ai quali vengono rimproverate scarsa esperienza sul campo e scarsa competenza, soprattutto nella gestione degli eventi critici. In generale viene lamentato un approccio distante e poco comprensivo delle problematiche di chi lavora in prima linea, mentre i momenti di comunicazione sono scarsi o del tutto assenti.

Carenti sono anche le risposte della direzione alle problematiche dei detenuti (quasi la metà del campione afferma che "le richieste vengono regolarmente ignorate"), mettendo così il personale nella stressante condizione di non avere delle risposte da dare. Ben il 73% denuncia di non sentirsi tutelato dalla direzione e teme che "le responsabilità non sarebbero adeguatamente identificate se qualcosa dovesse andare male".

Un'altra nota dolente è rappresentata dalle *condizioni fatiscenti* in cui versano molte strutture carcerarie e dall'inadeguatezza di mezzi e attrezzature. Persino le divise, secondo il 72% dei lavoratori, non permettono di presentarsi in maniera dignitosa ed autorevole.

Oltre la metà degli intervistati denuncia le criticità che sono derivate dalle misure organizzative messe in atto per adempiere alle prescrizioni della *sentenza Torreggiani*, in assenza di un piano complessivo di riordino del sistema carcerario e di potenziamento degli organici.

L'attuazione di tali misure ha comportato un aumento della *sproporzione numerica* tra chi sorveglia e i detenuti, spesso collocati insieme in ampi spazi comuni. L'aumentata complessità da gestire fa sperimentare diffusamente un *senso di insicurezza*. Gli operatori sentono che non sarebbero in grado di affrontare eventuali situazioni critiche. Non è trascurabile nemmeno un rischio, per così dire, di natura psicologica e relazionale. L'ampia maggioranza del campione riporta infatti il proprio intenso disagio perché si trova per molte ore da solo ad *assorbire la rabbia dei detenuti*, senza avere strumenti per rispondere alle loro esigenze.

Quali soluzioni?

Sono molti i suggerimenti per possibili miglioramenti che sono venuti dai lavoratori, soprattutto nelle discussioni dei focus group.

Per quanto sia evidentemente necessario un potenziamento del personale, già una *diversa distribuzione delle risorse esistenti* e *l'ottimizzazione delle procedure operative* potrebbero contribuire a ridurre i carichi di lavoro.

La *formazione* rappresenta uno strumento indispensabile per mettere gli operatori in grado di affrontare le situazioni critiche che sono inevitabili nel lavoro carcerario. Strumenti specifici devono essere introdotti per gestire le problematiche dei detenuti stranieri e psichiatrici (la proposta di aumentare la presenza e potenziare l'intervento dei mediatori culturali è bene accolta dal 52%).

Analogamente la *formazione dei commissari* è necessaria per superare le gravi carenze del management che sono state denunciate. Proprio per assicurare il grande impegno che viene richiesto quotidianamente agli operatori, risulta fondamentale adottare una gestione delle risorse umane basata sulla *comunicazione* e sulla *partecipazione*.

E' tempo ormai di superare le soluzioni di emergenza adottate per rispettare la *sentenza Torreggiani*, ridisegnando i modelli di detenzione e formando gli operatori ai nuovi compiti.

Ma non bisogna dimenticare che l'agente di polizia penitenziaria si trova quotidianamente a contatto con soggetti critici in condizioni di sofferenza e che questo determina l'esigenza di un *supporto psicologico* e di *controlli sanitari periodici*.

In definitiva, ciò che occorre in primo luogo garantire all'agente penitenziario è proprio il *supporto*, in termini di procedure definite, formazione, comunicazione con la direzione, chiarezza degli obiettivi e dei criteri a cui attenersi. Solo in questo modo potrà sentirsi un operatore della giustizia indispensabile per la tenuta della società e non un guardiano lasciato da solo a presidiare la barriera, con l'unico scopo di tenere lontani dalla nostra consapevolezza quelli che non devono essere nominati.

Su queste proposte auspichiamo che questa ricerca scientifica possa proseguire, anche in collaborazione con l'Amministrazione della Polizia Penitenziaria, per l'attuazione e la verifica di efficacia degli interventi migliorativi, nonché la sua estensione anche ad altri Paesi ai fini di un confronto tra istituzioni carcerarie.