

IN
PRIMO
PIANO

◆ **Impiegati, infermieri, agenti della polizia municipale: sono loro i più soggetti al difficile rapporto diretto con i cittadini** ◆ **A Bassano del Grappa da qualche settimana hanno avviato un esperimento di sostegno psicologico ai vigili urbani**

Malati di pubblico stress

Terapie per aiutare chi deve affrontare gli utenti

DANIELE PUGLIESE

FIRENZE Storiella: un vigile urbano si ammala e, ricoverato in ospedale per accertamenti, incontra un'infermiera assai risoluta nelle iniezioni ma molto poco rassicurante con le ansie del paziente. La quale, impensierita dai modi bruschi con cui l'insegnante di sua figlia le ha comunicato l'andamento altalenante del profetto della ragazza, di esser gentile non ne ha nessuna voglia. Del resto la professoressa quella mattina era assai turbata dalla discussione accesa avuta con l'impiegata dell'anagrafe, scostante e pungente tanto da sfiduciare anche il più ottimista degli utenti. D'altra parte la stessa sportellista del Comune era reduce da un diverbio infuocato

con il vigile urbano che non aveva avuto nessuna pietà dei cinque minuti in cui aveva parcheggiato l'auto su un marciapiede per poter fare la spesa prima di recarsi in ufficio.
Una catena senza fine, i cui protagonisti, nel caso specifico, sono tutti dipendenti pubblici, impiegati dell'azienda più affollata che c'è, lo Stato. Poi ci sono gli altri, quelli che lavorando nel privato sono stupefatti dall'incostanza, della tracotanza, dello sgarbo con cui vengono trattati da chiunque percepisca uno stipendio racimolato con soldi delle nostre odiatissime tasse. Si può subire passivamente o scatenare una guerra senza tregua, dar fuoco alle polveri, inscenare rimosstranze verbali e in carta bollata: in gioco c'è il soprano o almeno ciò che viene vissuto come tale

dall'utente.
Ma visto dall'altra parte il problema può essere altrettanto totalizzante: tutta quella tosta di gente che si accavalla agli sportelli, ognuno con la sua richiesta diversa, con il suo particolare da far valere e rispettare in un mondo fatto solo di rigide norme e regolamenti, che talvolta si contraddicono l'un l'altro, che si gonfiano incessantemente sotto le prescrizioni di circolari e ammonimenti. C'è da diventare pazzi a sostenere una così multi-forme richiesta.
Ma la macchina non si può inceppare e qualcuno ha pensato di inventarsi qualcosa per stemperare il conflitto, per disinnescare la bomba. Se la montagna non va a Maometto, sia Maometto ad andare alla montagna. Ed ecco da Bassano del Grappa la

notizia di qualche settimana fa: i vigili urbani a spese del Comune a farsi dare un'occhiata dallo psicologo. Non dovranno stendersi sul lettino di Freud e scavarne nei meandri più nascosti della propria infanzia, questo no, ma che almeno imparino a non perdere le staffe se il maleducato automobilista li manda a quel paese dopo aver inghiottito le duecentomila di multa.
L'iniziativa di Bassano ha avuto una certa eco, anche perché il provvedimento pare sia stato preso dopo un'ondata di proteste di cittadini sommersi da foglietti rosa implacabilmente applicati al parabrezza. Ma sono già alcuni anni che, non solo sul fronte della polizia urbana, la macchina statale, in qualche sua propaggine, sta cercando di smussare gli angoli più ispidi nel

carattere di qualche suo dipendente. La scomposizione dei singoli gesti di un diverbio, la riduzione del potere infiammante di un tono di voce e insomma un pizzico di cortesia, forse di educazione, senz'altro di serenità, sono elementi che possono contribuire a far stare meglio l'utente e anche il lavoratore.
Ecco allora l'aiuto dello psicologo che in alcune città e per alcune professioni è già stato sperimentato da tempo. Molte infermiere, per esempio, hanno fatto corsi di aggiornamento per imparare ad ascoltare, a decifrare, ad accogliere e proteggere, perché il segreto della loro professione in quei luoghi abitati dal dolore e dalla sofferenza spesso è molto di più della tecnica con cui si infila un ago in vena o si sostituisce un catetere.



IL VIGILE

«Bisogna imparare ad ascoltare ma a volte manca proprio il tempo»

SCANDICCI Spirito di gruppo? Quanto ne volete. Intervistate il vigile Franco Degl'Innocenti, 27 anni in divisa blu nel corpo di polizia municipale al Comune di Scandicci, immediata periferia di Firenze, reduce da uno dei primi corsi di psicologia per vigili urbani tenuti dal dottor Nicola Artico, significa intervistare anche il suo comandante, il dottor Antonello Bastiani, un austero signore con una gran barba e il suo vice, il giovane e squisitamente gentile Giuseppe Mastursi, anche lui con le sue luccicanti mostrine sul risvolto della giacca.

Vada per il colloquio di gruppo, anch'essi così sarà più difficile cogliere le difficoltà personali dell'individuo, le sue fragilità, le ansie e i pensieri più cupi. Ma il vigile Degl'Innocenti Franco è un uomo schietto e col cuore in mano che rivela qualcosa anche sotto l'occhio vigile (ops) deisuperiori.

Multe non ne fa più, avendo lasciato il servizio su strada, ma un pezzo della sua anima lo regala quando racconta delle sue vacanze con la moglie, lui che al collega della località di villeggiatura chiede in virtù di una solida appartenenza di gruppo qual è il ristorante nei dintorni dove si mangia meglio; lei, la signora Degl'Innocenti, che tutte le volte ci riprova: «Dai lasciamola qui la macchina, non lo vedi che ce la lasciano tutti» e lui inflessibile che la rimprovera e va a cercare un posto tranquillo e lontano dove la sosta sia autorizzata da un apposito cartello.

C'è nato col viso aperto il vigile Degl'Innocenti Franco e con candore ti confessa che tante volte l'hanno fermato in un negozio o da qualche parte e gli hanno chiesto «Scusi, ma lei fa il vigile a Scandicci?». Lo racconta per dire che la gente si ricorda di te, della multa che gli ha fatto o dell'aiuto che hai dato, della

tua faccia dietro la divisa: il vigile non sfugge al rapporto col cittadino e questa familiarità, questa naturale vicinanza, può anche costare manciata di rispetto. In altre parole: di sattenzione allo status.

«Ma il corso che abbiamo fatto», racconta Degl'Innocenti - mi ha insegnato che quello status va guadagnato, che non è dato dall'autorità, ma dall'autorevolezza».

La forza non sta nella divisa che s'indossa, ma nella consapevolezza che si è in una posizione diversa da quella del cittadino. «Sta nel rendersi conto», dice Degl'Innocenti - che si ha a che fare con una persona come noi, ma che in più a noi è chiesto di svolgere un servizio nell'interesse della comunità».

Se la vedi così, davanti all'automobilista infuriato a cui il carro attrezzi ha appena portato via la macchina abbandonata davanti al passo carrabile, può anche scapparti un «mi dispiace» e quelle due parole non alleggeriscono l'entità della contravvenzione né il fastidio della rimozione forzata, ma forse rendono più umana e comprensibile la punizione. La quale, precisa il comandante Bastiani, ha più effetto se è certa, non se è salata.

E qui si apre un capitolo doloroso, quello del tempo, perché le belle cose si imparano al corso con lo psicologo e in via di principio ben accette da tutto il gruppo, spesso si scontrano con la dura realtà della carenza di tempo, la cui altra faccia della medaglia è la risicata composizione degli organici.

Essere gentili significa prestare orecchio, concedersi di ascoltare, darsi il tempo di spiegare, di argomentare, di motivare una volta sentito quello che c'è da sentire - spiega il nostro vigile Degl'Innocenti Franco - ma i soldi son quello che sono e il resto è cosa nota. «Il personale - chiosa il vicecomandante Mastursi - è inversamente proporzionale al numero di multe comminate: più vigili ci sono e più si può prevenire, anziché reprimere».

Ascoltare, sì ascoltare, perché di cento multe inflitte non ce n'è una che scateni una reazione identica all'altra. «Devi capire con chi hai a che fare», racconta Degl'Innocenti - e tempestivamente scegliere quale atteggiamento tenere».

Quello che per esperienza diretta pare comunque dare più frutti è quello che fa comprendere al cittadino il torto che sta facendo alla comunità compiendo quell'infrazione: «In genere - aggiunge il comandante - in questi casi se ne vanno via più calmi e tranquilli».

A proposito di calma e tranquillità, vediamo l'altra faccia del problema: come si sente il nostro vigile Degl'Innocenti Franco quando torna a casa la sera e si toglie la divisa e si siede a tavola con la moglie e i figli? Si porta dietro quell'ansia da semaforo, da fischietto, quegli strascichi di discussioni senza fine e di piotose richieste di clemenza? Dice di no il nostro vigile Degl'Innocenti Franco e non si sente di rispondere per i suoi colleghi più giovani o per quelli che all'ora dell'intervista sono in giro in pattuglia. E qui occorre in suo aiuto il vicecomandante Mastursi, secondo il quale si lasciano in ufficio i grattacapi della giornata se gli altri componenti della famiglia fanno altri lavori: «Se no uno si rivive anche il vissuto quotidiano».

La scheda

Quasi 4 milioni

Gli Enti pubblici italiani costituiscono nel loro insieme, la più grande azienda del Paese per quanto riguarda il numero di dipendenti. A tutt'oggi lavorano infatti a tempo pieno nell'ambito del settore, circa 3.700.000 persone. Per dipendenti pubblici si intendono i dipendenti dello Stato (ministeri, aziende statali, scuole pubbliche, e così via) i dipendenti delle Regioni, delle Province, dei Comuni, delle aziende municipalizzate, dei consorzi. Inoltre il personale che opera in Aziende sanitarie locali e negli ospedali, i dipendenti delle università e delle Camere di Commercio, oltre a tutti i militari (Carabinieri, Polizia, Esercito, Guardia di finanza, Forestale), vigili del fuoco, e in moltissimi Enti diversi. In genere agli Enti pubblici si accede tramite concorso.

LO PSICOLOGO

«Nè mastini nè angeli custodi ma il cittadino li vuole complici»

CECINA Non chiede ai propri pazienti di raccontargli i loro sogni, ma in qualche maniera è come se partisse proprio dal presupposto che quelle persone li hanno dei sogni. E se non sono sogni, sono desideri, aspettative, gratificazioni. Realtà oniriche o fantasmagoriche, ma legittime, comprensibili, umane e come tali vanno accolte. Eccolo il dottor Nicola Artico, psicologo presso il servizio di salute mentale dell'Azienda sanitaria locale n. 6 di Cecina, in provincia di Livorno.

È dal 1993 che va in giro per la Toscana, chiamato da sindaci e assessori al traffico, ad addestrare i vigili urbani ad essere un po' meno mastini da multa e un po' più angeli custodi dei cittadini. Quando non ha a che fare con i vigili è la volta delle infermiere, e quando non ci sono le infermiere si è misurato con gli insegnanti.

Lo psicologo dei pubblici impiegati non ha una ricetta valida per tutti. «C'è sempre», dice - un contesto culturale da cui bisogna partire» e spiega che un conto sono i vigili di una grande città dove il rapporto con l'automobilista è molto spersonalizzato e un altro quello di un comune con qualche decina di migliaia di abitanti e un numero ristretto di tutori dell'ordine. Già questo è un contesto culturale.

«Che iniziative di questo tipo - aggiunge poi - siano state prese finora solo in località del centro nord è un altro elemento da tenere presente». Un altro tassello, cioè, del contesto culturale.

I corsi che ha fatto, spiega, gli sono sempre stati commissionati «dalla parte dei cittadini», per addestrare i dipendenti a un rapporto corretto con l'utente. «Se questo poi - aggiunge - ha contribuito anche a ridurre lo stress dei lavoratori meglio e io ho fatto il possibile per prestare attenzione ai loro problemi, anche perché sono convinto che se il vigile sta meglio,

tratta meglio l'automobilista».
Il dottor Artico spiega che i vigili urbani vivono una condizione psicologica molto particolare, legata al fatto che indossano una divisa e sono un corpo di polizia come i carabinieri o la finanza, «ma a differenza di questi - dice - sono considerati in maniera più soft». Fanno meno paura e per questo sono le forze dell'ordine più oltraggiate.

Ma in questa debolezza risiede anche la loro forza: sono quelli che la popolazione sente più vicini. «Si ha generalmente la consapevolezza del loro appartenere alla comunità e proprio per questo ci si attende da loro maggior cortesia e addirittura complicità».

Il mitra che spunta sotto le braccia del poliziotto o il potenziale infinito potere di un finanziere attribuiscono automaticamente agli agenti di quei corpi autorità. «Il vigile - aggiunge il dottor Artico - ha allora soprattutto un problema di riconoscimento del suo ruolo». Il punto su cui lavora lo psicologo è quello dell'autorevolezza più che dell'autorità. Viene pagato per fare multe e questo impedirà sempre che un vigile sia amato, ma - spiega ancora Artico - «asserterà una reazione molto diversa se dirà "le faccio la multa perché devo fargliela" o se invece riuscirà a spiegare a quel cittadino che lui stesso sarebbe danneggiato da un automobilista che commette la stessa infrazione».

L'autorevolezza, insomma, può derivare da un mix di coerenza, disponibilità, intransigenza. «Quello che io cerco di spiegare a un vigile è

che in un conflitto con un cittadino l'unico responsabile, o meglio il maggior responsabile, è il vigile. Anche se il diverbio nasce dall'infrazione di cui è responsabile un automobilista, l'unico che è stato investito di una responsabilità e che per questo riceve uno stipendio è proprio il vigile. Esicome non potrà cambiare tutti gli automobilisti incivili che troverà sulla sua strada, è meglio che tenti di modificare sé stesso: ridurre la propria tensione, vivrà più serenamente il proprio lavoro e renderà più soddisfatto l'utente».

Ma la serenità di un vigile che ha il suo ufficio «sulla strada» deriva anche da altri due presupposti. Il primo è che ci sia un luogo protetto dove parlare delle emozioni derivanti dal proprio lavoro. «Non il corridoio dello spogliatoio dove si discute con i colleghi dell'orario di lavoro o dei turni settimanali, ma il comando del corpo dove si trova autorità e comprensione».

Il secondo è il senso di appartenenza al lavoro. «Ci sono dei servizi che non funzionano come la catena di montaggio, che hanno assolutamente bisogno di consenso. Il sorriso sulle labbra o la disponibilità non si possono costringere, non c'è modo di imporli. Ma si possono conquistare facendo sentire il peso del proprio ruolo, l'importanza della propria professione, l'appartenenza al gruppo».

Per paradosso che possa apparire parlando di psicologia che solitamente ha un ambito strettamente individuale, il confine in questo caso è proprio qui, al limite fra persona singola e gruppo e addirittura fra gruppi diversi (i vigili da un lato, i cittadini dall'altro). Ma in fondo non c'è da stupirsi: l'anima è un'altra cosa, soffre o sta bene indipendentemente dal lavoro che si svolge e dal mestiere che si esercita.

L'Avvocato del Diavolo
con Al Pacino e Keanu Reeves
In edicola la videocassetta a 14.900 lire

per chi si è perso qualche film ma non ha perso la pazienza.
Se vi siete persi un film, un libro, un CD musicale, un CD Rom, un album di figurine, da oggi per voi c'è il nuovo servizio clienti FU multimedia.
06.52.18.993
L'occasione colta
Basta una telefonata per ricevere gli arretrati.

Istituto Gramsci Toscano
Gruppo Parlamentare del Partito del Socialismo Europeo, Delegazione PDS al Parlamento Europeo
LA SFIDA DELLE BIOTECNOLOGIE
Il dibattito sulla direttiva europea ricerca scientifica mutamento culturale nuovi scenari per l'etica
Firenze, 6 novembre 1998
Sala Est-Ovest - via Ginori 12
ore 10,00 La stata delle ricerca
Monica Toraldo di Francia, Edoardo Boncinelli, Marcello Baiatti, Francesca Torricelli, Roberto Barzanti
ore 15,30 Vita natura corpo
Vittoria Franco, Barbara Duden, Francesco D'Agostino, Lugenio Lucaldano

La Rassegna Stampa su misura
ogni mattina sul vostro PC.
Ecostampa on Line, con un semplice collegamento via modem (anche su linea ISDN), può integrare la lettura dei giornali effettuata dal vostro Ufficio Stampa con nuove e interessanti opportunità.
● Trovare la rassegna già stampata in automatico sulla vostra stampante laser, all'arrivo in ufficio.
● Eliminare le fasi di montaggio, gestione e archiviazione della rassegna cartacea.
● Disporre sul vostro PC di una vera e propria banca dati facilmente consultabile.
● Integrare, con un semplice scanner da tavolo, la vostra rassegna stampa con qualsiasi altra documentazione (circolari, comunicati stampa, ecc.).
ECOSTAMPA®
La Rassegna Stampa sul vostro Pc.
Tel. 02. 748113.1 r.a. - Fax 02.76110346 - www.ecostampa.it
L'ECO DELLA STAMPA® VIA G. COMPAGNONI 28 - 20129 MILANO

