

Direzione Centrale per le Risorse Umane  
Centro Psicotecnico



Polizia di Stato

Scuola Superiore di Polizia



## 21 anni di Psicologia di Polizia



### **Atti del Convegno**

*Passato, presente e futuro alla luce dei bisogni di  
sicurezza, dei contesti applicativi e dei modelli di*

A cura di:  
Ida BONAGURA, Silvia LA SELVA



## Sommario

### ▀ PREFAZIONE

Prof.ssa *Annamaria Giannini*

Università degli Studi “La Sapienza” di Roma

pag. 7

### ▀ INDICE DEI RELATORI

pag. 13

### ▀ INDIRIZZO DI SALUTO

Dr. *Roberto Sgalla*

Direttore della Scuola Superiore di Polizia

pag. 17

### ▀ INTRODUZIONE AL CONVEGNO

*LA FIGURA DELLO PSICOLOGO: COMPETENZE E AREE DI INTERVENTO IN OSSERVANZA DELLE LEGGI E DELLE DISPOSIZIONI CONCERNENTI LA PROFESSIONE*

Dr. *Giuseppe Luigi Palma*,

Presidente dell’Ordine Nazionale degli Psicologi

pag. 25

*IL RUOLO DELLO PSICOLOGO NELL’AMBITO DELLA PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI*

Dr. *Francesco Avallone*

Rettore dell’Università telematica “UNITELMA Sapienza” di Roma

pag. 29

### ▀ INTERVENTO DEL SIG. CAPO DELLA POLIZIA

Prefetto *Alessandro Pansa*

Capo della Polizia - Direttore Generale della Pubblica Sicurezza

pag. 35

### ▀ PSICOLOGIA DI POLIZIA

*LO PSICOLOGO DI POLIZIA DALLA L.121/81 AD OGGI*

Dr. *Maurizio Iannicari*

Direttore del Servizio Tecnico Scientifico e Professionale

pag. 41

*IL RUOLO DELLO PSICOLOGO NELLA POLIZIA DI STATO*  
Dr.ssa *Ida BONAGURA* per il Dr. *Francesco FERRI*  
già Coordinatore delle attività del Centro Psicotecnico pag. 47

---

■ **LA PSICOLOGIA MISURATA SUI BISOGNI DELLA  
POLIZIA E DEI SUOI OPERATORI**

*«PRENDIAMOCI LE “MENTI” MIGLIORI» - LA VALUTAZIONE  
PSICODIAGNOSTICA NELLA SELEZIONE PSICHICA DEGLI OPERATORI  
DI POLIZIA*

Dr.ssa *Rosa Corretti*  
Primo Dirigente Medico della P. di S. a. r. pag. 53

---

Dr. *Ugo Ungaro*  
Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia  
Medica pag. 55

---

*«MISURIAMO LA STOFFA PER LE UNIFORMI SENZA USARE IL  
CENTIMETRO» – LA SELEZIONE PSICOATTITUDINALE PER L’ACCESSO  
AI RUOLI DI POLIZIA*

Dr.ssa *Daniela Granati*  
Funzionario addetto dell’Ufficio Attività Concorsuali pag. 63

---

Dr. *Sandro Luzi*  
Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico pag. 66

---

*«CI PRENDIAMO CURA DI CHI SI PRENDE CURA» - IL SUPPORTO  
PSICOLOGICO ALL’OPERATORE DI POLIZIA*

Dr. *Ruggiero Borzacchiello*  
Vice Questore Vicario della Questura di Foggia pag. 73

---

Dr. *Giovanni Ippolito*  
Psicologo della P. di S. della Questura di Foggia pag. 77

---

*«AIUTARE SENZA BRUCIARSI» - LA PSICOLOGIA DELL’EMERGENZA  
IN POLIZIA DALLA PROFESSIONE DI AIUTO ALLA RELAZIONE DI  
AIUTO*

Dr.ssa *Laura Tremarelli*  
Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia  
Medica pag. 85

---

Dr. *Giuseppe Briganti*  
Direttore della Sezione Operazioni di Addestramento e  
Sicurezza Volo dell’11° Rep. Volo di Pescara pag.88

---

«LA SCUOLA SUPERIORE SI INCAMMINA VERSO MIGLIORI  
ITINERARI» - FORMAZIONE INTEGRATIVA O COLMATIVA?

Dr.ssa *Maria Luisa Pellizzari*

Direttore del Servizio Studi, Corsi e Addestramento della  
Scuola Superiore di Polizia

pag. 91

Dr.ssa *Daniela Di Marco*

Psicologo della P. di S. della Scuola Superiore di Polizia

pag. 96

## LA PSICOLOGIA APPLICATA AI CONTESTI INVESTIGATIVI

«AIUTIAMO I NOSTRI DONNIE BRASCO A LASCIARE LA LORO  
IDENTITÀ SENZA DIMENTICARE LA LORO STORIA» - L'ATTIVITÀ DI  
SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO IN ATTIVITÀ  
"UNDERCOVER"

Dr.ssa *Linda Spagna*

Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico

pag.101

Ten. Col. della G. di F. *Roberto TORRE*

Dirigente la Sezione Corsi del 1° Servizio Affari Generali ed  
Internazionali della Direzione Centrale per i Servizi Antidroga

pag.108

«NELLA FABBRICA DEGLI ORCHI AIUTIAMO I POLIZIOTTI AD  
ATTRAVERSARE LE MURA DEI SILENZI» - IL CONTATTO CON I MINORI  
E CON LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Dr. *Renato Cortese*

Dirigente della Squadra Mobile della Questura di Roma

pag.113

Dr.ssa *Rita Staccone*

Psicologo della Questura di Roma

pag.118

«LAVORIAMO INSIEME PERCHÉ NESSUNO RIMANGA IMPRIGIONATO  
NELLA RETE» - INVESTIGAZIONE DI POLIZIA DELLE COMUNICAZIONI

Dr. *Antonio Apruzzese*

Direttore del Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni

pag.145

Dr.ssa *Patrizia Torretta*

Psicologo della P. di S. del Servizio Polizia Postale e delle  
TLC

pag.148

«FACILITIAMO CHI HA ROTTO IL SILENZIO A RIMANERE INTEGRO» -  
L'INTERVENTO DELLA PSICOLOGIA AL SERVIZIO CENTRALE DI

*PROTEZIONE*

Dr. *Francesco Borrelli*

Psicologo della Polizia di Stato del Servizio Centrale di Protezione

pag.159

▀ **LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA SICUREZZA DELLA GENTE**

«*AIUTIAMO I POLIZIOTTI DEL 113 A MANTENERE LA LINEA*» - *UN MODELLO DI FORMA-ZIONE DIDATTICO-ESPERIENZIALE PER LA COMUNICAZIONE IN SALA OPERATIVA*

Dr. *Giuseppe Volpe*

Direttore della Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara

pag.169

Dr.ssa *Silvia La Selva*

Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico

pag.174

«*PER IL CAMPIONATO AZZURRO GIOCHIAMO CON LA MAGLIA BICOLORE*» - *L'INTERVENTO DELLO PSICOLOGO DI POLIZIA NELLA GESTIONE DELLA SICUREZZA NELLE MANIFESTAZIONI SPORTIVE*

Dr.ssa *Elisa Beatrice Cozza*

Segretario dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive

pag.179

Dr.ssa *Ida Bonagura*

Psicologo della P. di S. Direttore del Centro Psicotecnico

pag.181

«*NUOVE STRADE PER INCONTRARCI SULLA PIAZZA*» - *L'ORDINE PUBBLICO E IL RUOLO DELLO PSICOLOGO DELLA POLIZIA DI STATO*

Dr. *Armando Forgione*

Direttore dell'Ufficio Ordine Pubblico

pag.187

Dr. *Antonello Mei*

Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia Medica

pag.190

▀ **IMMAGINARE PER INIZIARE AD ESSERE - NUOVE STRADE PER IL FUTURO**

Prefetto *Giovanni Cuomo*

Direttore Centrale di Sanità.

Pag.193

PREFAZIONE

*Prof.ssa Anna Maria Giannini*

Università degli Studi “La Sapienza” di Roma

---





La Psicologia nella Polizia di Stato ha raggiunto un glorioso ventennale.

Ricordo gli inizi dell'ingresso di questa disciplina in una Istituzione come quella della Polizia di Stato: inizi caratterizzati dalla ricerca, dalla analisi della complessità organizzativa, dal reperimento delle strategie opportune per creare rapporti con le altre operatività e sviluppare sinergie efficaci ed ineludibili per il raggiungimento di obiettivi importanti.

La Psicologia era, all'epoca, molto meno conosciuta di oggi e, spesso, legata all'idea della terapia, dell'intervento puramente clinico sulla malattia mentale, sul disagio.

Come in altri ambiti di pertinenza della disciplina psicologica anche per quanto riguarda le Forze di Polizia sono stati allargati i campi di azione e di intervento e si sono strutturati metodi e tecniche altamente specialistici anche nell'ottica delle aperture e dei confronti internazionali.

Gli Psicologi della Polizia hanno saputo "leggere" attentamente il contesto organizzativo traendone informazioni importanti per far comprendere la direzione da imprimere al lavoro e codificare le necessità che si presentavano alla loro attenzione.

Inizialmente l'attività psicologica era prevalentemente svolta nel settore della selezione, oggi le attività riguardano aspetti molto diversificati e che vanno dalla Sanità, alle Risorse umane, alla Psicologia del lavoro, alle attività svolte presso le Questure, la Polizia Postale, i servizi di Protezione ed altro.

Nell'occasione della giornata di celebrazione di questa importante ricorrenza è stato evidente il rilevante apporto degli Psicologi in tante e differenziate attività che vengono svolte in stretta collaborazione con il Personale impegnato nell'operatività; la capacità di lavorare in team e in sinergia con chi si dedica alla prevenzione del crimine e alla tutela della sicurezza è stata un punto di forza evidente per lo sviluppo della disciplina e per la possibilità di far comprendere quante e quali risorse può offrire.

Nel tempo si è sviluppata negli Psicologi della Polizia di Stato non soltanto la capacità di far nascere le “domande”, bensì anche quella di analizzare le situazioni per comprendere le possibili risposte ai problemi e mettere a sistema metodiche avanzate, frutto di un sapiente e continuo confronto con l'esterno a livello nazionale ed internazionale.

L'importante problema della selezione in un contesto così delicato ha confrontato gli psicologici con continue necessità di riflessione e aggiornamento e ha condotto a conoscere tecniche sempre più raffinate, il lavoro sullo sviluppo delle risorse umane è stato reso possibile dall'aggiornamento di competenze specifiche e specialistiche, il sostegno al Personale di Polizia e l'intervento sulle criticità si è realizzato in situazioni complesse ad elevato potenziale stressogeno e di rischio.

Il presente volume costituisce un momento importante, non soltanto di carattere celebrativo, ma anche di avvio di una riflessione utile e alla base delle nuove prospettive.

Nei processi di cambiamento che caratterizzano le società e dunque anche le loro importanti Istituzioni, guardare al passato per trarne utili bilanci non può che prevedere anche la progettazione del futuro; le basi, è molto evidente in questi scritti, sono ottime.

Il percorso che la Psicologia ha fatto traccia la strada futura nell'attenzione ai nuovi fenomeni che sempre più richiederanno l'ausilio dello Psicologo per essere compresi, ma anche nei fenomeni non nuovi che verranno affrontati con nuove strategie e soluzioni.

La forte integrazione di questa figura professionale nel tessuto della grande famiglia della Polizia di Stato è il presupposto per un lavoro comune, sempre più conosciuto anche all'esterno e apprezzato ogni giorno.

L'occasione che offrono le celebrazioni è anche quella di fornire la possibilità di esprimere auspici. Ve ne sarebbero molti, i più importanti riguardano la sempre maggiore possibilità di raggiungere gli alti livelli professionali e gli elevati standard perseguiti fino ad

oggi; accrescere la visibilità interna ed esterna del loro ruolo, vedersi riconosciuta l'unicità e la altissima specializzazione della loro professione.

Infine: posso dire di conoscere tutti i Colleghi alla cui operatività ho fatto riferimento in questa breve introduzione, e posso testimoniare personalmente la loro energia, la capacità, l'interesse e la passione. Con molti di loro ho avuto l'onore di lavorare, di sviluppare progetti, di far nascere idee; ho colto nel tempo la loro crescita professionale e ho avuto modo di constatare quanto i prodotti del loro lavoro siano apprezzati in molte sedi internazionali oltre che nel nostro Paese.

Nell'augurio che il percorso continui e si arricchisca sempre di più, sono certa che il lettore di questi scritti, che ho l'onore di introdurre, potrà cogliere la complessità di un lavoro difficile, spesso arduo, che richiede infinite energie e capacità di gestione di molti livelli comunicativi e che porta in una profonda dimensione emotiva, spesso di sofferenza.

Si tratta di un testo, è facile rendersene conto da subito, che, pur prodotto da diversi Autori, conserva una grande unitarietà e coerenza e guida chi legge in un viaggio straordinario in uno dei "luoghi" più misteriosi ed affascinanti: il comportamento umano.



*Indice dei Relatori*

Dr. <i>Roberto SGALLA</i> , Direttore della Scuola Superiore di Polizia	pag. 17
Dr. <i>Giuseppe Luigi PALMA</i> Presidente dell'Ordine Nazionale degli Psicologi	pag. 25
Dr. <i>Francesco AVALLONE</i> Rettore dell'Università telematica "UNITELMA Sapienza" di Roma	pag. 29
Pref. <i>Alessandro PANSA</i> Direttore Generale della Pubblica Sicurezza Sig. Capo della Polizia	pag. 35
Dr. <i>Maurizio IANNICCARI</i> Direttore del Servizio Tecnico Scientifico e Professionale	pag. 41
Fu, Dr. <i>Francesco FERRI</i> già Coordinatore delle attività del Centro Psicotecnico	pag. 47
Dr.ssa <i>Rosa CORRETTI</i> 1° Dirigente Medico della P. di S. a. r.	pag. 53
Dr. <i>Ugo UNGARO</i> Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia Medica	pag. 55
Dr.ssa <i>Daniela GRANATI</i> Funzionario addetto dell'Ufficio Attività Concorsuali	pag. 63
Dr. <i>Sandro LUZI</i> Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico	pag. 66
Dr. <i>Ruggiero BORZACCHIELLO</i> Vice Questore Vicario della Questura di Foggia	pag. 73
Dr. <i>Giovanni IPPOLITO</i> Psicologo della P. di S. della Questura di Foggia	pag. 77

Dr.ssa <i>Laura TREMARELLI</i> Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia Medica	pag. 85
Dr. <i>Giuseppe BRIGANTI</i> Dir.re Sez. Oper.ni di Add.to e Sicurezza Volo del 11° Rep. Volo di Pescara	pag. 88
Dr.ssa <i>Maria Luisa PELLIZZARI</i> Dir.re del Serv. Studi, Corsi Add.to della Scuola Superiore di Polizia	pag. 91
Dr.ssa <i>Daniela DI MARCO</i> Psicologo della P. di S. della Scuola Superiore di Polizia	pag. 96
Dr.ssa <i>Linda SPAGNA</i> Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico	pag. 101
Ten. Col. della G. di F. <i>Roberto TORRE</i> Dirigente la Sezione Corsi del 1° Servizio Affari Generali ed Internazionali della Direzione Centrale per i Servizi Antidroga	pag. 108
Dr. <i>Renato CORTESE</i> Dirigente della Squadra Mobile della Questura di Roma	pag. 113
Dr.ssa Rita STACCONE Psicologo della Questura di Roma	pag. 118
Dr. <i>Antonio APRUZZESE</i> Direttore del Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni	pag. 145
Dr.ssa <i>Patrizia TORRETTA</i> Psicologo della P. di S. del Servizio Polizia Postale e delle Telecomunicazioni	pag. 149
Dr. <i>Francesco BORRELLI</i> Psicologo della Polizia di Stato del Servizio Centrale di Protezione	pag. 159
Dr. <i>Giuseppe VOLPE</i> Direttore della Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara	pag. 169
Dr. <i>Silvia LA SELVA</i> Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico	pag. 174

Dr. <i>Elisa Beatrice COZZA</i> Segretario dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive	pag. 179
Dr. <i>Ida BONAGURA</i> Psicologo della P. di S. Direttore del Centro Psicotecnico	pag. 181
Dr. <i>Antonio FORGIONE</i> Direttore dell'Ufficio Ordine Pubblico	pag. 187
Dr. <i>Antonello MEI</i> Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia Medica	pag. 190
Prefetto <i>Giovanni CUOMO</i> Direttore Centrale di Sanità	pag. 193





## INDIRIZZO DI SALUTO

---

*Roberto SGALLA,  
Direttore della Scuola Superiore di Polizia*

Un saluto a tutti, un ringraziamento particolare al Capo della Polizia, ai Vice Capi, ai Direttori Centrali, agli Psicologi della Polizia di Stato e delle altre Forze di Polizia, al Prof. Avallone e al Dott. Palma che mi aiuteranno nella prima fase nella gestione di questo Convegno.

Prima di entrare nel merito del Convegno stesso, credo sia doveroso ricordare un collega che non c'è più, il Dott. Franco Ferri.

Il dr. Ferri non era uno psicologo, era un Funzionario di Polizia che però ha dedicato buona parte della sua attività professionale ai temi della selezione e quindi era diventato uno psicologo *ante litteram*. Il suo nome è presente nel programma, perché fino alla fine ci teneva ad essere presente.

Questo è un Convegno che fa il punto su venti anni di presenza di psicologi all'interno della Polizia, ed è quindi chiaro che la Sua presenza sarebbe stata molto importante. Noi lo ricordiamo tutti con affetto, chi l'ha conosciuto come collega, chi l'ha avuto magari come selettore in occasione dei concorsi e credo che il modo migliore per ricordarlo sia quello di fare un Convegno che possa essere non solo un modo per ricordare l'attività degli psicologi, per riaffermarla, ma anche per orientarla in una prospettiva futura.

Quando insieme alla Dott.ssa Bonagura, al Dott. Cuomo ed altri abbiamo pensato a questo Convegno, abbiamo riflettuto su come, in questi 20 anni, una piccola pattuglia di psicologi - perché noi parliamo di qualche decina di psicologi - abbia acquisito una costante e maggiore professionalità e abbia assunto, nel tempo, all'interno del Dipartimento di P.S., funzioni sempre più rilevanti.

Il programma degli interventi di questa giornata evidenzia in quali e quante diverse attività oggi, oltre quella tradizionale della selezione,

siano coinvolti gli psicologi della Polizia di Stato. L'evoluzione delle competenze e del ruolo degli psicologi di Polizia all'interno del Dipartimento di P.S. ha seguito di pari passo la domanda di intervento di natura psicologica che, via via, è stata sempre maggiore anche nel tessuto normativo legato ai bisogni di sicurezza e legalità: pensiamo, per esempio, al contenuto del *trattato di Lanzarote* per cui l'ascolto dei minori prevede oggi obbligatoriamente la presenza qualificata di uno psicologo. Certo, in questo caso c'è una discrasia perché è curioso che, a questo punto, i nostri psicologi non possano essere utilizzati per l'ascolto; questo è un problema che probabilmente dovrà essere affrontato.

Pensiamo ancora al tema della violenza sulle donne o alla gestione dello stress che attraversa tutte le categorie e di cui chiaramente non siamo immuni noi operatori di Polizia.

Un primo obiettivo di questo Convegno è **capire cosa è successo in questi 20 anni e capire fundamentalmente anche quali possano essere gli sviluppi futuri** proprio in momenti in cui le scienze psicologiche in genere sono in forte crescita, oserei dire in una crescita esponenziale.

Altrettanto importante sarà **capire quello che avviene nei Paesi dell'Europa** tanto è che abbiamo già deciso di affidare ai due colleghi che stanno frequentando il Corso da Direttori Tecnici il compito di svolgere una ricerca proprio sul ruolo, nelle varie Forze di Polizia, degli psicologi - se ci sono, se non ci sono, quali funzioni esercitano - perché è evidente che, nel momento in cui parliamo di Europa, avere un quadro di quale sia lo stato dell'arte, della presenza di questo profilo professionale nelle forze di Polizia Europee, credo che sia estremamente importante.

Sappiamo che, in Italia, la presenza degli psicologi è ormai sempre più diffusa nelle varie Forze di Polizia, e non solo nelle Forze Armate - l'Esercito Italiano credo che oggi conti qualche centinaia di psicologi, quindi sicuramente un numero ben maggiore di quello che abbiamo noi - e questo può essere per noi una chiave di lettura anche per eventuali sviluppi da parte nostra.

Altro obiettivo che questo Convegno si propone è quello di operare una **riflessione sul tema del benessere psichico e organizzativo**. Il Prof. Avallone credo che ce lo insegni ormai da molto tempo, quanto siano importanti sul piano organizzativo gli aspetti relativi al benessere psichico.

Noi nella Scuola, in questa Scuola, abbiamo ormai da 2 anni sperimentato e applicato tutta una serie di criteri che partono da questi concetti e la formazione oggi rivolta ai funzionari e ai dirigenti è sicuramente orientata anche alla salute psicologica e lo dico - non me ne vogliano i medici - proprio perché credo che siano due cose diverse: un conto è la salute fisica o comunque quella *medicale*, chiamiamola così, ed un conto è la salute psicologica che oltretutto non ha nulla a che vedere con gli aspetti psichiatrici. Qualche volta credo che sia ancora presente una certa confusione tra aspetti psichiatrici che attengono, purtroppo, sempre ad aspetti chiamiamoli medicali, e aspetti di pertinenza psicologica.

Credo che a questo proposito sia necessaria una riflessione per una **maggiore definizione degli ambiti operativi** tra medici e psicologi di Polizia.

Altro tema di riflessione è la necessità di promuovere la formazione in ambito psicologico non solo per i ruoli dei direttivi e dirigenti ma anche per tutti gli altri operatori della Polizia di Stato: una formazione finalizzata sempre più anche alle conoscenze di tecniche specifiche come la capacità di ascolto, i processi comunicativi, la gestione delle emozioni.

Noi siamo costantemente sottoposti a stress, ad emozioni: dall'ordine pubblico a qualsiasi tipo di attività operativa e quindi è chiaro che conoscere tecniche che possano aiutarci a gestire questi aspetti è fondamentale.

Ancora, **l'interazione tra l'attività operativa e i nostri psicologi**. Ci sono esempi bellissimi: penso alla Squadra Mobile di Roma, penso ad altre realtà qui presenti, alla Questura di Foggia ed altre, che ormai hanno avviato questo tipo di collaborazione.

E' evidente che molto dipende anche da quanta presenza ci sarà sul

territorio degli psicologi. Oggi è chiaro che il numero degli psicologi di Polizia è talmente esiguo che la loro presenza è per forza di cose limitata agli uffici centrali ma, se si dovesse incrementare, è evidente che la presenza sul territorio sarà importante per consolidare questa collaborazione tra l'attività operativa e l'attività di psicologia.

In ultimo, questo Convegno si propone di evidenziare il concetto che **la Polizia è un tutt'uno**: ruolo tecnico, ruolo sanitario, ruolo ordinario hanno delle funzioni specifiche, hanno delle responsabilità specifiche, ma sono tutti in egual misura del processo costruttivo di "una casa comune" che è la Polizia di Stato.

Io chiudo ringraziando tutti ed assumendo l'impegno insieme al dr. Cuomo, ai relatori del Convegno e a tutti i colleghi psicologi di Polizia, di stilare un documento da pubblicare come lavoro riassuntivo di questa giornata che ci aiuti a ragionare su proposte praticabili per il prossimo futuro. Questo è l'impegno che noi ci permettiamo di assumere, Sig. Capo della Polizia, e di cui faremo partecipi i vertici.

Un grazie a tutti, in ultimo, ma non in ordine, come dire, gerarchico, cronologico, ai rappresentanti sindacali oggi presenti ad assistere ai nostri lavori. Per molto tempo il mondo sindacale della Polizia di Stato ha avuto nei confronti della psicologia, un rapporto di diffidenza, percependo questa figura come potenzialmente intrusiva e limitante per i poliziotti. Oggi questi dubbi credo siano del tutto fugati e, la vostra presenza lo dimostra, siamo tutti convinti dell'importanza di questo ruolo nel Dipartimento della P.S.. Quindi vi ringrazio in modo particolare della vostra presenza e del vostro contributo.

Ringrazio tantissimo, lo faccio con vera, vera convinzione, il Sig. Capo della Polizia per aver offerto la sua disponibilità a partecipare oggi a questa giornata seminariale perché, pur essendo quello di oggi un evento di nicchia - noi parliamo di poche decine di persone tra donne e uomini - all'interno di un'amministrazione così complessa, il ruolo degli psicologi è oggi estremamente importante anche alla luce di alcuni avvenimenti che hanno attraversato, e per

alcuni versi anche un pò turbato, la nostra vita di operatori di Polizia.



## INTRODUZIONE AL CONVEGNO

---

---





# La figura dello psicologo: competenze e aree di intervento in osservanza delle leggi e delle disposizioni concernenti la professione.

---

*Giuseppe Luigi PALMA,  
Presidente dell'Ordine Nazionale degli Psicologi*

Buongiorno a tutti,

ringrazio il Capo della Polizia, il Direttore della Scuola Superiore, tutti i presenti e soprattutto i tanti colleghi psicologi di Polizia che ho avuto modo di conoscere durante la mia presidenza dei quali ho apprezzato le doti di serietà, impegno e alta professionalità.

Questo convegno, “21 anni di psicologia di Polizia”, ha un titolo forte e importante per me che oggi sono qui a rappresentare la categoria degli psicologi.

Vorrei cominciare il mio intervento tracciando un profilo curricolare per spiegare come si diventa psicologi in Italia.

In Italia è necessario aver conseguito una laurea quinquennale in psicologia, aver svolto un tirocinio della durata di un anno post-laurea, e aver superato l'esame di Stato e, solo alla fine di questo percorso formativo, è consentito iscriversi alla sezione A dell'albo degli psicologi, iscrizione che autorizza ad esercitare la professione di psicologo.

L'albo degli psicologi prevede anche una sezione B, alla quale possono iscriversi coloro che hanno conseguito la laurea triennale in tecniche psicologiche, previo superamento dell'esame di Stato; gli iscritti nella sezione B possono svolgere le attività professionali previste dalla Legge 170/2003.

Il percorso formativo di psicologo-psicoterapeuta prevede una ulteriore specializzazione dopo la laurea quinquennale della durata

di almeno 4 anni.

Diversi sono i riferimenti normativi che regolano lo svolgimento dell'attività professionale degli psicologi. Il primo e il più importante è l'art.1 della legge di ordinamento che definisce la professione di psicologo; a seguire, la Legge 170/2003 che, con l'obiettivo di individuare le attività professionali degli iscritti alla sezione B, è un punto di riferimento molto importante per definire meglio e per identificare le attività professionali anche degli psicologi iscritti nella sezione A.

Ora, sempre rispetto alle attività professionali, volevo citare una sentenza della Cassazione del 2006 che chiarisce che: *“ogni operazione di valutazione, accertamento, diagnosi non solo clinica ma anche intesa come discriminazione, analisi e valutazione delle caratteristiche psicologiche e psicoattitudinali vada considerata attività riservata allo psicologo”*, così come previsto dall'art.1 della Legge 56. Pertanto, oltre alle attività che sono citate nella legge in maniera esplicita, vi sono tutte una serie di altre attività, i cosiddetti atti tipici, che caratterizzano la professione e che, ovviamente, sono da intendere come attività professionali riservate allo psicologo.

Alcuni dati sul numero degli psicologi in Italia; si è passati dai circa 23 mila psicologi iscritti all'albo nel '94 agli attuali 91 mila iscritti. Negli ultimi anni si assiste ad una crescita di circa 5-6 mila unità ogni anno e questo andamento pone una serie di problemi soprattutto in termini occupazionali: se pensate che il numero degli psicologi in Europa è di circa 260 mila, be' allora oltre un terzo degli psicologi europei risiede in Italia; siamo un popolo oltre che di poeti, viaggiatori e di psicologi!

Le aree di intervento dello psicologo, sono rappresentate nelle macro aree individuate a livello europeo dall'EFPA, la Federazione europea e sono:

clinica e salute, lavoro-organizzazione, scuola-educazione e altro (la voce altro comprende in realtà almeno 15 categorie, quindici aree professionali quali psicologia dell'emergenza, psicologia penitenziaria e tante altre aree professionali).

I risultati di una ricerca elaborata dall'Ordine Nazionale degli Psicologi per individuare i settori di attività prevalente degli psicologi in Italia indica come il settore di attività della salute, prevenzione e cura sia quello occupazionale prevalente con il 65%; segue la scuola con una percentuale del 30%; i servizi sociali il 20% e, a seguire compaiono il settore di attività inerente all'organizzazione aziendale con il 14%, la formazione professionale 12%, l'area giuridica 8%, l'università 7%, comunicazione-pubblicità 4%, marketing e sport-tempo libero con una percentuale del 3%.

Per quanto riguarda lo psicologo di Polizia, tale figura professionale è stata prevista dalla la Legge 121/1981 con l'istituzione dei ruoli per il personale che svolge attività tecnico-scientifica e tecnico nonché dei ruoli per il personale che svolge mansioni di carattere professionale il cui esercizio è subordinato alla iscrizione ai relativi albi professionali.

La 121 è una legge del 1981, precedente alle legge di ordinamento. Questo spiega l'iniziale inserimento degli psicologi di polizia all'interno dei ruoli tecnici e non all'interno del ruolo professionale, ma non spiega come mai a tutt'oggi ci sia un problema di applicazione delle indicazioni della norma sull'ordinamento che, come è noto, prevede che l'esercizio della professione di psicologo sia subordinata all'iscrizione all'albo. Nel contesto Polizia infatti, attualmente, gli psicologi di Polizia non sono stati inseriti nel ruolo professionale.

A seguito della Legge 121 sono stati emanati i decreti ministeriali 335-337 che individuano le attività dello psicologo in Polizia che sono coerenti con il quadro normativo più generale di carattere nazionale. Tra le attività professionali sono inserite l'assistenza psicologica in caso di catastrofi ovvero la psicologia dell'emergenze, incidenti, reati, violenza ed abuso sessuale, attività di prevenzione contro la pedofilia, maltrattamenti, devianza minorile, sicurezza stradale, assistenza alle vittime di violenza di genere e alle vittime di reati; inoltre selezione e formazione dei poliziotti. Gli psicologi di Polizia intervengono in diversi settori e

svolgono attività estremamente importanti e cruciali per cui credo che, come prima di me ha detto il Direttore della Scuola, ci sia la necessità che questo ruolo venga potenziato numericamente nel suo organico cosicché il numero degli psicologi in Polizia sia adeguato a quelle che sono le necessità legate alle attività che svolgono e al ruolo che tali attività hanno all'interno del dipartimento di P.S.

Noi riteniamo, e su questo credo che siamo tutti d'accordo, che lo psicologo in Polizia sia una risorsa molto importante, e che in divenire si auspichi una rete più ampia di psicologi della Polizia che possa operare al fianco dei colleghi, come risorsa e strumento di benessere per i poliziotti dell'organizzazione e per una migliore qualità dei servizi al cittadino perché evidentemente questi aspetti sono tra loro strettamente connessi.

Ancora, la professione di psicologo è una professione sanitaria perché già prima della Legge n. 31 del 2008, che affida l'alta vigilanza della professione al Ministero della Salute, la professione aveva una connotazione, una configurazione molto più vicina all'area sanitaria che all'area giuridica tant'è che già nelle legge di ordinamento veniva previsto che il tariffario delle prestazioni professionali degli psicologi dovesse essere approvato su proposta del Consiglio Nazionale anche dal Ministero della Salute e non solo dal Ministero vigilante che era, all'epoca, il Ministero della Giustizia.

Naturalmente quando parliamo di salute è evidente che noi più di chiunque altro intendiamo la salute così come appunto viene prevista nella definizione dell'organizzazione mondiale della Sanità in cui la dimensione psicologica viene indicata come una dimensione importante al pari delle altre dimensioni biologica, sociale, ecc.

Anche alla luce di quest'ultima riflessione auspico un necessario aggiornamento e un'armonizzazione delle norme per l'inserimento degli psicologi di polizia all'interno del ruolo professionale.

Con questo auspicio vi auguro buona prosecuzione dei lavori e vi saluto.-

# Il ruolo dello psicologo nell'ambito della psicologia del lavoro e delle organizzazioni

---

*Prof. Francesco AVALLONE,  
 Rettore della Università telematica "UNITELMA Sapienza" di  
 Roma*

Nel 1879, a Lipsia, viene fondato il Laboratorio di psicologia: è una grande novità perché la psicologia cessa di far parte della filosofia e comincia a intraprendere la strada della disciplina scientifica.

Il passaggio non è irrilevante: l'introspezione filosofica cede il posto ad una sorta di introspezione sperimentale e soprattutto dà avvio all'esperimento, perché c'è bisogno di verificare sul piano empirico le varie ipotesi del lavoro.

Il periodo è utile ed anche fervido perché, verso la fine dell'800, fisica, biologia, chimica fanno dei passi da gigante grazie all'applicazione del metodo scientifico. Sembra che venga fatta una grande promessa che poi sarà mantenuta nel secolo successivo, che è quella del grande sviluppo di tutte le scienze. La psicologia si inserisce in questo processo.

Incominciano a fondarsi le grandi Scuole di psicologia; anzitutto il Comportamentismo: è una scuola importante che richiama la nostra attenzione sulla dimensione della pressione ambientale, su come e quanto l'ambiente serva a plasmare il nostro comportamento. Il Comportamentismo elabora anche una delle teorie più importanti sull'apprendimento, teoria che ancora oggi viene molto seguita nel mondo.

In un contesto culturale completamente diverso, in Germania, si sviluppa la scuola della Gestalt che comincia a dare importanza alla soggettività umana nella percezione e nella costruzione della realtà.

Ovviamente non possiamo non ricordare la nascita e lo sviluppo

della Psicoanalisi che costituisce un terremoto nel panorama della psicologia perché la psicoanalisi ci induce in qualche modo a pensare che la vita cosciente sia soltanto un aspetto di ciò che sostiene e orienta il comportamento umano.

In tempi più recenti, abbiamo lo sviluppo del Cognitivismo fino, in un'epoca veramente più vicina a noi, allo sviluppo delle neuroscienze che attribuiscono una grandissima importanza a tutti i processi che riguardano la nostra mente.

Questo sviluppo avviene, tuttavia, riducendo il complesso al semplice, semplificando la realtà che viene scomposta nei suoi elementi essenziali. Gli ultimi decenni hanno dovuto ricomporre ciò che era stato superato, rendere articolato e complesso ciò che era stato semplificato, ricondurre ad unità ciò che era stato diviso.

La prima unità è “fisico-psichico”. Solo per comodità possiamo separare la dimensione più propriamente fisica da quella psichica. Il tutto costituisce una identità unica: lo sappiamo molto bene quando magari siamo vittime di qualche piccolo disturbo psicosomatico che in qualche maniera è un'avvisaglia sul piano fisico di qualche alterazione o di qualche disagio a livello psicologico.

Un ulteriore elemento, di grandissima importanza, è l'unità tra dimensione cognitiva e dimensione emotiva. Credo sia esperienza comune di ognuno che le nostre credenze, le nostre idee, non possano essere vissute in un vuoto emozionale; quello che noi pensiamo è sempre colorato emotivamente, così come sappiamo che le emozioni, anche quelle violente, hanno un substrato che è di natura cognitiva. A volte per riuscire ad entrare nel mondo della rabbia, dell'odio, della violenza bisogna cercare di capire anche quali siano gli elementi cognitivi che sostengono queste emozioni.

Oggi tutte le persone sensate riconoscono l'esistenza di una profonda unità tra coscienza ed inconscio ma ciò che mi interessa di più mettere in rilievo è un ulteriore elemento di unità che è la connessione e l'intersezione tra la persona e l'ambiente.

La nostra vita si svolge all'interno di un ambiente che cambia rapidamente e noi dobbiamo cercare di continuo nuove modalità di



adattamento. In fin dei conti è il vecchio, antico problema dell'uomo che si deve relazionare con ciò che è esterno a sé, e quindi questo problema della relazione tra interno ed esterno diventa uno degli ambiti di maggiore importanza in campo psicologico: la relazione come dimensione della vita.

Credo che possiate convenire che tutta la nostra giornata non è altro che un'attività di relazione, di relazione con un contesto, se volete, anche politico-economico, ma di relazione con la tecnologia, di relazione con le altre persone, di relazione con l'organizzazione. Un bambino per crescere, per trovare uno spazio nel mondo, deve riuscire a stabilire quale sarà la sua relazione con il contesto, altrimenti sarà molto difficile sopravvivere.

Noi intratteniamo relazioni con le persone, intratteniamo relazioni con i gruppi: individui e gruppi devono intrattenere relazioni con una organizzazione.

La psicologia ha la presunzione di volersi occupare della relazione tra le persone, con i gruppi, della relazione con le organizzazioni ed anche di un aspetto un po' più trascurato: della relazione che le organizzazioni devono avere con il mondo esterno, che significano le altre organizzazioni, il mondo della polis.

All'inizio nessuno pensava che la psicologia si trasformasse in professione, nel senso che questa idea non esisteva assolutamente nei primi psicologi. È singolare che il primo modello professionale che si afferma è il vecchio modello medico in cui c'è un soggetto che va da un altro soggetto perché ha bisogno di aiuto. Quindi committente ed utente sono la stessa persona; è come quando noi andiamo dal medico: siamo committenti ed utenti ed abbiamo da un altro lato il professionista.

Ancora oggi una grande parte della professione si svolge in questi termini, pensate a tutto il mondo della psicoterapia in cui si realizza questo modello.

Ma, già a partire dall'inizio del secolo scorso, si realizza questo piccolo grande cambiamento: i due ruoli di committente ed utente si scindono e quindi c'è un soggetto committente, che è

l'organizzazione, che chiede ad un soggetto professionista, nel nostro caso lo psicologo, di fare qualche cosa per dei soggetti utenti. In questo quadro possiamo fare qualche considerazione sul ruolo dello psicologo nelle organizzazioni.

Adesso, con un po' di slogan, come si fa quando bisogna andare rapidi, provo a dire qualche mia idea.

Come vedete io non ho aggiunto nessun aggettivo: parlo di uno psicologo. Da questo punto di vista il fatto che si tratti di uno psicologo del lavoro o di uno psicologo clinico non fa molta differenza perché stiamo parlando di uno psicologo che opera dentro una organizzazione, non di un libero professionista che opera fuori. In primo luogo occorre comprendere la richiesta di psicologia nei diversi contesti interni ed esterni. Questa non è un'operazione semplice; una volta era più agevole leggere i contesti, oggi bisogna essere attrezzati perché il grande rischio è che non riusciamo mai a leggere qualcosa di diverso da quello che noi già pensiamo mentre dobbiamo uscire fuori di noi per riuscire a comprendere quello che accade nei contesti. Quando dico 'esterni' penso alla società civile, quando dico 'interni' penso non genericamente ad un'organizzazione, ma penso ai diversi comparti, ai diversi lavori in cui l'organizzazione si articola.

C'è una grande richiesta che viene posta alle persone nelle organizzazioni di diventare più efficaci; noi stessi desideriamo fare questo e la psicologia dispone di ampie conoscenze che consentono di rendere più efficaci persone, gruppi ed organizzazioni. Questo è un ruolo importante che gli psicologi possono assumere all'interno delle organizzazioni!

Nel mondo c'è una più grande richiesta di rispetto dei diritti e c'è una grande richiesta di legalità.

Gli psicologi possono dare un contributo.

In tutte le organizzazioni c'è una grande richiesta di equità: le persone che lavorano nelle organizzazioni chiedono continuamente che ci sia trasparenza, equità. Vi garantisco che è una cosa difficilissima perché, specialmente quando le risorse sono modeste,



il problema dell'equità diventa ancora più rilevante. L'equità va determinata in maniera molto concreta, non è un concetto astratto perché c'è un'equità nell'assegnazione del lavoro, c'è un'equità nella distribuzione degli incentivi, c'è un'equità nella disponibilità delle informazioni, c'è un'equità su come si fa carriera.

Un ruolo tipico della psicologia è quello di dare anche sostegno e solidarietà. Si tratta di un'attività professionale nei confronti di situazioni in cui il sostegno e la solidarietà sono richieste.

Ed infine promuovere salute e benessere: alcune organizzazioni non dicono, non vogliono dare i dati su quali sono le condizioni di salute e di malessere all'interno della propria organizzazione perché sono dati imbarazzanti. Oggi su questo tema sappiamo molto: si possono migliorare enormemente le organizzazioni con beneficio dell'efficacia, e della produttività.

Vorrei introdurre una considerazione: le professioni giovani sono piene di paure perché non possono vantare la tradizione delle professioni consolidate e quindi, quali sono i pericoli dei giovani psicologi nelle organizzazioni? L'ho vissuto anch'io quand'ero un po' più giovane, facevo lo psicologo del lavoro in un'azienda dove venivo considerato una specie di marziano, un soggetto dal quale bisognava guardarsi perché poteva essere pericoloso ed immaginavano che io volessi psicanalizzare tutti, cosa che non mi era mai venuta in mente!

Ed allora il pericolo per le professioni giovani è quello di una sorta di etnocentrismo professionale, di concentrarsi su se stessi e di non lavorare insieme con gli altri. Il lavoro dello psicologo quasi mai è un lavoro a se stante, è un lavoro che avviene in connessione con altre professionalità, dentro un'organizzazione! Quando questo non succede molte persone corrono il rischio di identificarsi con il gruppo professionale, di sentire l'appartenenza al gruppo professionale, quello degli psicologi, anziché di sentire l'appartenenza all'organizzazione.

Ovviamente anche le organizzazioni hanno le loro paure e le loro difese. I rapporti fiduciari si costruiscono e a volte le organizzazioni sono, come dire, diffidenti nei confronti delle giovani professioni

perché sono in qualche maniera un po' fuori linea rispetto alla tradizione consolidata e quindi il riconoscimento di cui sono assetati i giovani professionisti tendono a darlo con molta calma, molta calma, fino al punto che in alcune organizzazioni questo ritardo è talmente forte che fa perdere di mordente alle persone che lavorano perché ormai i tempi erano maturi già per un riconoscimento più consistente.

Mi avvio alla conclusione. Ci sono le cose che non si vogliono ascoltare, che non si vogliono vedere, io per comodità li chiamo tabù organizzativi. Notate che se riuscissimo ad avvicinarci ad alcuni tabù noi libereremo delle energie, per le organizzazioni, incredibili ma bisogna farlo con molta umiltà, con molta discrezione, senza presunzione perché altrimenti è impossibile: i tabù addirittura si rinforzano.

C'è un problema al quale io sono molto legato, che io chiamo della dissipazione organizzativa.

Mi sono convinto nel corso della vita che tutte le organizzazioni dissipano una parte delle loro risorse e che forse non possiamo fare nulla su questo. Il problema è la quantità della dissipazione.

Di energie, di risorse, persino di soldi. Allora gli psicologi, da questo punto di vista, sempre con una delicatezza che dovrebbe far parte della professione, possono individuare delle aree di dissipazione. Le aree di dissipazione tolgono efficacia ed incisività alle organizzazioni.

Alcune organizzazioni muoiono semplicemente perché non hanno avuto il coraggio e la forza di leggersi e di rinnovarsi. Una forma di morte lenta è l'impovertimento organizzativo. Credo che gli psicologi debbano dare un contributo ad alimentare quella che io chiamo "la speranza organizzativa": è la possibilità di avere un progetto futuro nelle quali le persone possano riconoscersi sia come professionisti sia come organizzazioni perché ne abbiamo bisogno per lo sviluppo della nostra società.

Vi ringrazio.

# INTERVENTO DEL SIG. CAPO DELLA POLIZIA

*Prefetto Alessandro PANSA,  
Capo della Polizia – Direttore Generale della Pubblica Sicurezza*

Buongiorno a tutti, il mio è soltanto un saluto.

Io ho raccolto ed ho ricevuto molti stimoli da tutte le cose importanti che sono state dette.

Io da sempre ho avuto il convincimento che, nonostante il numero esiguo di psicologi nella nostra Amministrazione, voi rappresentate una risorsa importante che ha bisogno di essere, da un certo punto di vista, valorizzata e, da un altro punto di vista, probabilmente riorganizzata.

Una prima idea che stiamo studiando è quella di riunire all'interno di una sola Direzione Centrale tutte le competenze, quelle dei medici e quelle degli psicologi e in ciò mi conforta sapere che la professione degli psicologi è una professione sanitaria, come quella dei medici.

Il contributo di cui abbiamo bisogno e che gli psicologi devono dare all'Amministrazione della Pubblica Sicurezza è quello, da un lato, di garantire un servizio, attraverso l'attività selettiva, importantissima per l'Amministrazione, e dall'altro, di offrire un contributo attraverso altre attività come quella della prevenzione e gestione dello stress, oltre che di sostegno in altre attività operative, che vengono svolte nei vari settori da parte della nostra Amministrazione e che sono particolarmente rilevanti.

Pertanto mi sembra che il vostro lavoro sia necessario all'Amministrazione in tutti i settori.

In questo momento nel quale si sta immaginando una riorganizzazione - sia sotto l'aspetto della razionalizzazione delle strutture, sia sotto l'aspetto della razionalizzazione delle risorse - il

contributo degli psicologi nell'organizzazione sarà molto rilevante.

Condivido le parole dette precedentemente dal Dottor Palma e dal Professor Avallone che hanno sottolineato l'importanza ed il ruolo che possono svolgere gli psicologi nella nostra organizzazione e noi dobbiamo essere attenti a sfruttare al meglio, al massimo, le potenzialità di questo ruolo.

Io guardo alcune attività nella complessità del sistema che siamo a gestire, ma questo è un aspetto molto chiaro e da un anno a questa parte, da quando sono a capo della nostra organizzazione, con i colleghi, con il professor Cuomo, abbiamo più volte parlato di questa esigenza di utilizzarvi.

Io sono venuto a contatto col vostro mondo in varie occasioni: nella attività selettiva, innanzitutto, ma ho capito ed ho scoperto la complessità della vostra attività anche quando ero al Servizio Centrale Operativo.

In quel periodo, due ispettori di Polizia, due ragazze, entrambe molto brave e laureate in psicologia, mi chiesero un certo tipo di libertà nel loro orario di servizio perché dovevano frequentare dei tirocini, dei corsi ed io per la prima volta ho scoperto che queste persone che avevano conseguito una laurea non avevano risolto quasi niente: avevano bisogno di un iter formativo ancora molto lungo e ancora molto complicato prima di poter diventare degli psicologi veri e propri.

In un'altra circostanza ho scoperto che il ruolo degli psicologi era particolarmente rilevante per il sostegno che potevano offrire ai nostri poliziotti.

All'epoca, – ora non ricordo bene se era il 2002 o il 2003 - fu svolta una grossa operazione sulla pedopornografia da parte della Polizia Postale e mi capitò di incontrare un ispettore e di capire che era molto molto provato ed in un primo momento non avevo capito perché era molto provato; fu lei stessa a raccontare - era una donna, una ragazza che aveva un bambino di tre anni, – che lei, dopo aver svolto questa attività di indagine, aveva avvertito una qualche difficoltà a lavare il figlio di tre anni.

Era questo il caso di un poliziotto che aveva bisogno del supporto di uno psicologo per poter continuare a svolgere la sua attività. Quindi chiamai il Professor Mantineo, all'epoca Direttore Centrale di Sanità, e gli rappresentai questo problema e lo invitai ad un Convegno sul tema delle attività della Polizia Postale che si svolgeva a Nettuno per concordare una strategia di intervento su questi casi. Da allora in poi, all'interno della Polizia Postale, sono stati assegnati degli psicologi di Polizia che forniscono il loro contributo, non soltanto per comprendere il mondo su cui si investiga, ma anche per supportare l'azione dei singoli, per renderli più forti, più capaci nel gestire situazioni particolarmente complesse e di stress.

Senza dubbio, il contributo degli psicologi di Polizia, rappresenta una componente molto importante che accompagna la carriera di ognuno di noi dall'inizio, con l'attività di selezione e prosegue nella direzione del contributo alla crescita ed allo sviluppo professionale, fino al sostegno e al supporto che può rendersi necessario in varie circostanze della vita professionale di ognuno di noi.

In una organizzazione che numericamente non cresce – le forze di Polizia hanno una carenza organica notevole - noi dovremmo ragionare e pensare in termini di numeri e di quadri e guardare ad un ripianamento parziale dei ruoli perché non si ripianeranno tutti, difficilmente torneremo ad essere quanti eravamo prima, anche se ci proveremo a farlo.

In tale situazione, all'interno dei singoli ruoli e delle singole specializzazioni all'interno dei ruoli, vanno un po'riequilibrare le forze per poter meglio sfruttare a fondo tutte le professionalità che compongono un'organizzazione così complessa qual è la nostra Amministrazione.

Chiudo il mio intervento e ringrazio la Scuola per l'organizzazione del Convegno e tutti quanti voi per l'attenzione.

Grazie a tutti.



# PSICOLOGIA E POLIZIA

---





# Lo Psicologo di Polizia dalla L.121/81 ad oggi

---

*Dr. Maurizio IANNICCARI,*

*Direttore del Servizio Personale Tecnico Scientifico e Professionale della Direzione Centrale per le Risorse Umane*

Cercherò di tracciare un breve *excursus* storico del ruolo dello psicologo nella Polizia di Stato, tenendo naturalmente presente quali sono state le innovazioni ordinamentali che nel tempo si sono succedute.

Nel 1981 c'è stato il varo della legge 121: questo ha significato la produzione di grandi riforme sotto l'aspetto ordinamentale, giuridico ed organizzativo dell'Amministrazione della Pubblica Sicurezza, nonché una grande innovazione sotto il profilo ordinamentale dei ruoli del personale della Pubblica Sicurezza.

Da un ruolo sostanzialmente unico, che avevamo precedentemente alla legge di riforma, si assiste ad una tripartizione dei ruoli:

- Ruoli del personale che espleta funzioni di Polizia
- Ruoli del personale che svolge attività tecnico-scientifico o tecnica attinente ai servizi di Polizia
- Ruoli del personale che espleta attività di carattere professionale attinente ai servizi di Polizia per il cui esercizio occorre l'iscrizione in albi professionali (medici)

Nell'ambito dei ruoli tecnici e tecnico-scientifico - alcuni dei quali sono cosiddetti "pluridisciplinari", altri invece hanno la connotazione di essere "mono-disciplinari" - viene istituito il ruolo del "Direttore Tecnico Selettore del Centro Psicotecnico".

L'attività primaria, quindi, dello psicologo di Polizia doveva essere sostanzialmente orientata alla selezione del personale della Polizia di Stato. Ed infatti la figura dello psicologo era incardinata

esclusivamente nel settore arruolamento.

Di fatto, inizialmente, l'attività di selezione veniva svolta dai medici in possesso di una specializzazione nel settore specifico, in collaborazione con una serie di psicologi esterni che, attraverso convenzioni con l'Amministrazione, fornivano una consulenza all'attività della selezione.

Nella valutazione attitudinale era presente anche una figura particolare, quella del Funzionario del ruolo ordinario del personale che espleta attività di Polizia, che svolge l'attività di perito selettore, dopo aver frequentato un corso idoneo nello specifico settore.

Quindi, la realtà della selezione dell'arruolamento agli albori della legge 121 - è quella di un gruppo di persone con diverse professionalità: psicologi convenzionati, Funzionari di Polizia del ruolo dei Commissari che hanno svolto il corso da periti selettori e medici.

Dal 1992 in poi vengono banditi i concorsi pubblici per Direttori Tecnici Selettori del Centro Psicotecnico della Polizia di Stato, denominazione modificata successivamente con quella di "Direttore Tecnico Psicologo".

La iniziale limitazione nel settore d'impiego dell'arruolamento, già nel D.M. del 1985, non è assolutamente esclusiva per il personale del ruolo dei Direttori Tecnici Selettori del Centro Psicotecnico.

Il legislatore del 1985, nel regolamentare l'attività degli psicologi, già aveva in mente la scissione tra un settore prettamente selettivo e un settore invece sostanzialmente di "assistenza al personale della Polizia di Stato".

Nella prima parte del profilo professionale del Direttore Tecnico Selettore del Centro Psicotecnico, infatti, si fa riferimento all'attività di assistenza al personale, all'attività di rilevazione di situazioni di stress, di stress patologico per il personale che opera nello specifico settore e questa è una previsione di ciò che costituirà *in nuce*, lo sviluppo del riordino del decreto legislativo 334 del 2000 che istituirà il ruolo dei Direttori Tecnici Psicologi della Polizia di Stato.

Nel frattempo, nel 1989, è intervenuto un elemento ordinamentale fondamentale, rappresentato dall'approvazione della legge n° 56, con la quale viene istituita la professione dello psicologo, che introduce l'obbligo dell'iscrizione e dell'abilitazione per chiunque eserciti la professione di psicologo, sia nel pubblico che nel privato.

Quando nel 2000 è intervenuto il D.L. 334 vengono riordinati i ruoli del personale che espleta attività di Polizia, vengono riordinati tutti i ruoli dei funzionari della Polizia di Stato e, nell'ambito di tale riordino, viene istituito, nell'ambito dei 5 ruoli, il ruolo dello Psicologo.

Dopo il 334 troviamo infatti, nell'ambito del settore tecnico, due ruoli pluridisciplinari - ruolo ingegneri e uno dei fisici - e tre ruoli monodisciplinari - ruolo dei biologi, il ruolo degli psicologi e dei chimici.

Qual'è la situazione attuale? La situazione attuale, la norma, le tabelle, gli organici tabellari del 334 prevedono una situazione di presenza in organico di due dirigenti, (un primo dirigente e un dirigente superiore) e di quaranta direttivi. La dislocazione attuale di tale personale è divisa tra centro e territorio, con prevalente maggioranza dell'attività a livello centrale: in particolare, abbiamo nove Funzionari Psicologi in servizio presso il Centro Psicotecnico, undici presso il Centro di Neurologia e Psicologia Medica, sette nelle Questure, otto negli altri Uffici dipartimentali, due negli Istituti d'Istruzione, uno in un Coordinamento Sanitario e, infine due, vincitori dell'ultimo concorso, attualmente frequentatori del corso in svolgimento a Nettuno, propedeutico alla loro assegnazione.

Non abbiamo raggiunto, anche se per qualche unità, l'organico massimo delle quaranta presenze previste.

Cosa può prospettarsi in futuro? Sarà oggetto della discussione nel corso dei lavori.

Un'ipotesi interessante era stata fatta in un recente progetto di riordino dei ruoli tecnici, dove veniva focalizzata l'attenzione per la costituzione, all'interno dei coordinamenti sanitari, di unità

d'intervento di psicologi che potessero essere chiamati ad affrontare le problematiche di natura psicologica del personale assegnato presso tutti gli uffici della giurisdizione dipendente dal relativo coordinamento sanitario.

L'ideale forse, si era pensato da più parti, poteva essere anche quella di prevedere un funzionario del ruolo degli psicologi nell'ambito di ciascuna Questura, ma, comprendete bene, che in un periodo attuale com'è quello in cui dobbiamo fare i conti, come diceva il sig. Capo della Polizia, con gli organici standardizzati e sicuramente non superabili, questa potrebbe essere un'ipotesi anche se al momento, non ritengo sia praticabile. Tant'è che in quel progetto di riordino si era pensato all'istituzione di un "perito psicosociale" che naturalmente, come tutti sanno, non può svolgere assolutamente alcune delle funzioni tipiche, proprie dello psicologo.

Cosa si può pensare? Si può pensare sicuramente, "*de iure condendo*", ad una costituzione di nuclei composti da due/tre psicologi per ogni coordinamento sanitario, che possano rispondere al centro e verificare, monitorare, testare le esigenze sul territorio.

Questo naturalmente, però, dovrà passare necessariamente attraverso una decretazione ufficiale, una sistemazione ordinamentale-giuridica dei Coordinamenti Sanitari che attualmente sono soltanto retaggio del precedente scioglimento delle Direzioni Interregionali e che non hanno ancora trovato, al pari degli Uffici di Vigilanza Sanitari, una disciplina giuridico-ordinamentale precisa. In merito a questo, da più parti è stata richiesta una sistemazione anche di tali Uffici che al momento non hanno una previsione ordinamentale specifica al pari, invece, di quello che, per esempio, è stato fatto per i Servizi Tecnico-logistici, già disciplinati con decreto che pertanto individua posti di funzione.

Questo è il quadro di come può svilupparsi in una prospettiva futura il ruolo dello psicologo in Polizia sotto l'aspetto ordinamentale, fermo restando, purtroppo, l'impossibilità attuale di aumentare il numero degli organici in maniera significativa e prevedendo, tutt'al più a breve termine, di potenziare l'organico di poche unità, sempre naturalmente a detrimento della numerazione di altri ruoli

tecnic, così come è avvenuto recentemente con il ruolo dei biologi di Polizia.

Questo è il quadro in estrema sintesi, credo di aver rispettato l'invito del Direttore ad essere il più conciso possibile anche se, naturalmente, ci sarebbe da discutere soprattutto "*de iure condendo*" sulle attività specifiche del settore.

Vi ringrazio per l'attenzione.



# Il ruolo dello psicologo nella Polizia di Stato

*Per il fu Dr. Francesco FERRI,  
già Coordinatore delle attività del Centro Psicotecnico,  
parla la Dr.ssa Ida BONAGURA, Direttore del Centro Psicotecnico.*

Sig. Capo della Polizia, sig.ri Prefetti, sig. Direttore della Scuola Superiore, Autorità tutte, Magnifico Rettore dell'Università telematica "Unitelma Sapienza", Sig. Presidente dell'Ordine degli psicologi, gentili ospiti.

Solo tre giorni fa il dr. Francesco Ferri, Coordinatore delle Attività del Centro Psicotecnico e unico Dirigente Superiore Psicologo della Polizia di Stato, ci ha lasciati dopo aver speso circa 40 anni della sua vita, con dedizione e passione, al servizio della nostra Amministrazione.

E' con grande commozione che oggi presto la mia voce alle parole che il dr. Ferri avrebbe voluto rivolgere a questa platea.

Solo lunedì scorso, sentendolo via telefono, dopo avergli inviato la brochure definitiva del Convegno, mi ha detto: *"Vorrei tanto essere presente, ma sono piuttosto stanco! Qualora non ce la facessi, parla tu, in mia vece. Ma ricordati (e il suo monito era piuttosto autorevole): saluta tutti da parte mia e porgi le mie scuse per questa assenza."*

Detto fatto: da parte Sua e mia, un saluto di benvenuto e un ringraziamento a tutti quelli che oggi pregiano questo Convegno con la loro presenza. E come promesso porgo le Sue scuse per questa assenza.

Dedicando al dott. Ferri questa giornata speciale e tutto ciò che di buono e proficuo ne seguirà, mi permetto pubblicamente di rivolgerGli un saluto e un ringraziamento a nome mio e di tutti gli Psicologi e il personale del Centro Psicotecnico della Polizia di

Stato.

“Personalmente vorrei rivolgere un sentito ringraziamento al Direttore di questa Scuola, che ci ospita e che ha sostenuto la nostra iniziativa rendendola possibile.

L’idea da cui prende vita questo Convegno è quello di fornire una fotografia dell’evoluzione delle nostre attività nel tempo attraverso i contributi offerti dalla psicologia di Polizia all’interno di un processo di integrazione tra il sapere psicologico ed il sistema della sicurezza.

Più di vent’anni fa, come Direttori Tecnici Selettori, abbiamo cominciato a lavorare per rendere il percorso della selezione del personale un processo legato a parametri di scientificità. Da allora il nostro contributo ha percorso molte strade oltre che quella dell’affinamento e dell’aggiornamento dei processi selettivi.

Lo psicologo di Polizia offre il suo contributo scientifico a supporto e sostegno dei poliziotti, opera all’interno dei contesti investigativi, nelle attività legate al controllo del territorio e offre il suo patrimonio di sapere alla ricerca sulla prevenzione dei fenomeni violenti.

Molto è stato fatto e molte strade sono state aperte, anche lì dove non sembrava possibile il coinvolgimento dello psicologo di Polizia.

Oggi sappiamo che i nostri poliziotti sono chiamati a rivestire un ruolo sempre più complesso e per questo sappiamo, e lo sappiamo tutti, quanto la componente psichica sia una parte fondamentale per garantire la sicurezza interna (INTIMA) ed esterna di chi è chiamato a svolgere questa attività.

Molto è stato fatto dicevamo, ma molto deve essere ancora fatto e questo luogo vuole essere uno spazio non solo celebrativo di una ricorrenza ma stimolo attivo di discussione e condivisione sui temi attuali e futuri perché la nostra passione, le nostre nuove idee, i nostri nuovi sogni diventino progetti realizzabili e diventino il presente del nostro futuro.

Volevamo concludere questo breve intervento con delle immagini,



poiché pensiamo che, insieme alle parole, possano essere uno strumento privilegiato per comunicare e attivare emozioni.

Attraverso questo promo che vi presenteremo, costruito da psicologi del Centro Psicotecnico, abbiamo cercato di ripercorrere brevemente alcuni ambiti applicativi in cui operano gli psicologi in Polizia da oltre 20 anni all'interno del Dipartimento della Pubblica Sicurezza; lo abbiamo fatto partendo dal principio, dal sogno, dal desiderio, dall'attesa di un ragazzo che partecipa alla selezione per un concorso in Polizia.



LA PSICOLOGIA MISURATA SUI  
BISOGNI DELLA POLIZIA E DEI SUOI  
OPERATORI

---



## *“Prendiamoci le menti migliori”* - La valutazione psicodiagnostica nella selezione psichica degli operatori di Polizia

---

*Dott.ssa Rosa CORRETTI,*

*Primo Dirigente Medico della Polizia di Stato a r.*

La selezione del personale è un processo fondamentale per l'“Azienda” Polizia che investe nelle risorse umane per garantire e mantenere la sicurezza a livello nazionale.

La selezione è parte di una organizzazione complessa che ha aspetti:

- logistici (sede per accoglienza, servizi, aule, etc.)
- economici (numero sufficiente di candidati e costi adeguati)
- qualitativi (scelta ottimale dei candidati)
- predittivi (efficace apporto lavorativo futuro)

La finalità della selezione è l'idoneità al servizio degli operatori di Polizia nei vari ruoli e nelle varie mansioni della Polizia di Stato ed avviene attraverso una completa valutazione fisico-psichico-attitudinale.

I requisiti di idoneità sia per l'accesso alle differenti aree del Dipartimento di Pubblica Sicurezza: Area Operativa, Area Tecnica e Professionale e Area Gruppi Sportivi e Banda Musicale della Polizia di Stato che per gli appartenenti ai ruoli durante il rapporto di impiego per la valutazione dell'idoneità al servizio ordinario e agli impieghi speciali, sono regolamentati dal D.P.R. 24 aprile 1982 n.335 dal DL 5 ottobre 2000 n.334 e dal D.M.I. 30 giugno 2003 n.198.

Per l'accertamento di eventuali infermità neuropsichiche (disturbi mentali, stati di ansia, sindrome depressiva etc.) la Commissione

Medica designata si avvale degli Psicologi e dei Medici del Centro di Neurologia e Psicologia Medica del Servizio Operativo Centrale di Sanità che sottopongono i candidati a test psicodiagnostici e a colloqui individuali.

I test specifici consentono misurazioni attendibili e standardizzate delle caratteristiche del soggetto in esame e permettono di stimare la sua salute psichica alla luce dell'attività di Polizia sia nell'immediato che in una prospettiva futura.

I risultati ottenuti vengono poi correlati con i colloqui individuali per escludere più compiutamente patologie mentali e/o neuropsichiatriche; la valutazione psicodiagnostica andrà ad integrare la visita medica cui è strettamente correlata.

E' fondamentale, pertanto, per una ottimale e completa selezione del personale un approccio multidisciplinare con una perfetta sinergia tra gli psicologi ed i medici della Polizia di Stato.

Nell'“Azienda” Polizia, l'uomo, infatti, rappresenta la prima e la più importante risorsa, il cui obiettivo fondamentale, attraverso una gestione efficace, è arricchire con le sue potenzialità il complesso articolato e dinamico organismo della Polizia di Stato.

La selezione del personale è un processo fondamentale per l'“Azienda” Polizia che investe nelle risorse umane per garantire e mantenere la sicurezza a livello nazionale.

*Dr. Ugo UNGARO,  
Direttore Tecnico capo Psicologo del SOCS - Centro di Neurologia e  
Psicologia Medica*

Le norme che regolamentano l'arruolamento del personale della Polizia di Stato seguono, con i dovuti correttivi, quelle che sono le fasi tipiche del processo selettivo intese come il reclutamento, ovvero la ricerca dei candidati per una determinata posizione lavorativa; la valutazione, ossia, la somministrazione dei test, l'intervista di selezione e la stesura di una relazione collegata ai profili per le posizioni lavorative vacanti; l'inserimento, o meglio l'immissione e l'integrazione nel contesto organizzativo attraverso un percorso formativo.

Senza entrare nel dettaglio dei bandi di concorso pubblici, dell'accertamento dei prerequisiti civili e penali, delle modalità di svolgimento delle prove scritte, dei requisiti fisici, dei requisiti attitudinali, del corso di formazione, degli esami di fine corso, della valutazione sull'idoneità ai servizi di Polizia e del periodo di prova, in questo lavoro si ricorda che l'insieme delle attività selettive legate ai requisiti fisici ed attitudinali è regolamentato dal Decreto 30 giugno 2003, n.198 del Ministero dell'Interno.

Questa disposizione nella Tabella 1 – art. 8, punto b indica fra le cause di non idoneità i “disturbi mentali: disturbi mentali dovuti a malattie mediche generali.

- Disturbi d'ansia attuali o pregressi;
- disturbi somatoformi da conversione attuali o pregressi;
- disturbi fittizi e da simulazione attuali o pregressi;
- schizofrenia ed altri disturbi psicotici attuali o pregressi;
- disturbi dell'umore attuali o pregressi;
- disturbi dissociativi attuali o pregressi;
- disturbi sessuali e disturbi dell'identità di genere attuali o pregressi;

- disturbi del sonno attuali o pregressi;
- ritardo mentale;
- disturbi da tic;
- disturbi dell'adattamento;
- problemi relazionali a rilevanza clinica;
- disturbi di personalità; disturbi del controllo degli impulsi attuali o pregressi;
- disturbi della condotta alimentare attuali o pregressi”.

In questo specifico contesto che prevede una particolare attenzione verso la valutazione dei disagi psicologici, dei disturbi del comportamento o in ultima analisi dei “disturbi mentali”, trova un largo utilizzato il test psicometrico MMPI-2.

Questo strumento rientra nella categoria dei questionari autodescrittivi, ideati sulla base di un criterio esterno mirato “prevalentemente alla valutazione di patologie o di stati di disagio” (Boncori, 1991 pag. 524). Le scale che si possono ricavare sono molte, di varia natura e vengono raggruppate in diversi modi. Fra queste, le più usate sono le storiche scale di “validità” e le scale “cliniche”. Le prime, ovvero (L) menzogna, (F) frequenza e (K) correzione, complessivamente, forniscono varie indicazioni legate all'utilizzabilità del protocollo. Le scale cliniche, invece, esplorano diversi tipo di disturbi quali quelli legati alle preoccupazioni eccessive per le malattie (Hs), alla depressione (D), alle difficoltà sensoriali non su base organica (Hy), alla deviazione psicopatica (Pd), alla mascolinità ed alla femminilità (Mf), alla paranoia (Pa), alla difficoltà nel controllo mentale delle azioni e dei pensieri (Pt), alla schizofrenia (Sc), alla maniacalità (Ma) ed all'introversione ed estroversione (Si).

I lavori preparatori della prima versione del *Minnesota Multiphasic Personality Inventory* (in italiano “*Inventario Multifasico della Personalità Minnesota*” e meglio noto come MMPI ) iniziarono nel 1930 ad opera di J.C. McKlinley, direttore del Dipartimento di Neurologia nell'Università del Minnesota e S.R. Hathaway,



ingegnere elettrotecnico con interessi nella psicofisiologia. Intorno al 1950, dopo un lungo periodo di sperimentazione e di studio, gli autori giunsero a costruire la versione definitiva del test MMPI.

Questo strumento, ancora oggi in uso, nella forma completa arriva ad esplorare 25 diverse aree, tra le quali le fobie ed i problemi occupazionali.

Nel 1989, considerata anche la necessità di aggiornare il test, veniva pubblicato il MMPI-2. Questo differisce dalla versione precedente per una serie di innovazioni.

Tra queste ricordiamo l'eliminazione di una serie di item, la modernizzazione di una gamma di elementi strutturali del test quali le forme linguistiche, l'introduzione delle nuove scale, la divulgazione di nuovi dati normativi e la pubblicazione di una forma per adolescenti.

E' importante ricordare che il test MMPI è uno dei più utilizzati nella selezione dei poliziotti degli Stati Uniti (Aamodt, 2004). Dalla letteratura presente emerge che spesso non è inserito all'interno di una batteria di test ed è utilizzato anche per dare una valutazione complessiva della personalità (Lough, J., Von Treuer, K., 2013).

Le analisi, condotte tra il 1964 e il 1980, hanno evidenziato come questo test non era in grado di differenziare i poliziotti dalle altre categorie di lavoratori e di distinguere i poliziotti con buoni risultati professionali da quelli con scarse capacità (Burbeck, Furnham, 1985; Simmers et al., 2003).

Inoltre, una serie di studi ha messo in evidenza come i poliziotti americani producevano dei profili caratterizzati da una conformazione tipicamente difensiva ed elevazioni importanti nella scala della Deviazione Psicopatica (Cortina, 1992, McAUister, 1977; Sacuzzo, Higgins, e Lewandowski, 1974).

Purtroppo gli sforzi per modificare questi risultati non hanno avuto un particolare seguito (Butcher, 1979; Mass, 1979; ColareUi & Siegel, 1964; Gottesman, 1979; Hooke e Krauss, 1971; McAUister, 1977; Nowicki, 1966) e anche le nuove versioni del test non hanno

posto una grande attenzione verso le specifiche esigenze dello screening di Polizia ( Sellbom et al., 2007). Il test MMPI, nelle sue successive revisioni, è ancora uno fra i più usati in questo settore (Aamodt, 2004; Aamodt, 2010; Cochran, Tett & Vandecreek, 2003; Sellbom, Fischler & Picco-Porath, 2007) e suscitano molto interesse le analisi dei profili di MMPI-2 dei candidati Agenti di Polizia (Detrick, Chibnall & Rosso, 2001; Boes, Candelaio & Timm, 1997; Weiss, Davis, Rostow & il Parente, 2003; Brewster & Stoloff, 1999; Castora, Brewster & Stoloff, 2003; Costello, Schneider & Schoenfeld, 1993; Weiss. al., 2003; Weiss, Johnson, Serafino & Serafino, 2001; Weiss, Serafino, Serafino, Willson & la Collinetta, 1998). Nonostante ciò, i risultati di oltre 300 studi condotti sui poliziotti americani con le nuove versioni del test, hanno comunque riconfermato delle correlazioni basse e molto spesso non significative fra le valutazioni degli istruttori e i punteggi delle scale (Aamodt, 2004 ).

La letteratura scientifica in materia evidenzia due diversi orientamenti in merito all'uso ed ai risultati di questo test, in questo specifico ambito di selezione (Aamodt, 2004), uno che si potrebbe definire critico e cauto ed uno favorevole (Weiss, Weiss, 2010).

Gli studi critici sono prevalentemente basati sui risultati delle ricerche connesse alla capacità predittiva studiata attraverso la rinuncia o l'esclusione durante il corso di addestramento (Azen et al., 1973; Schoenfeld et al., 1980; Merian et al., 1980; Dralle e Baybrook, 1985), il licenziamento di operatori in servizio (Inwald, 1988) ed i problemi con le prestazioni lavorative (Shusman et al., 1984; Daniels, King, 2002; Winters; 1990; Surette et al., 2004).

Inoltre si basano anche sul fatto che una serie di indici (es. Scala F + Scala Pd + Scala Ma) non forniscono indicazioni utili sui comportamenti aggressivi o non coerenti con i regolamenti ( Hargrave et al., 1988; Castora et al., 2003; Costello et al., 1996 ).

Diversamente si devono segnalare un gran numero di studi che attestano le capacità predittive di questo test applicato alla selezione delle forze di Polizia (Bernstein et al., 1982; Bartol, 1982; Bartol, 1991; Beutler et al, 1985; Hiatt, Hargrave, 1988a b; Saxe, Reiser,

1976). E' doveroso indicare come intorno a questi lavori sono aperte delle questioni metodologiche non irrilevanti poiché spesso si basano sulle analisi di dati grezzi che rientrano fra quelli medi e quindi sono scarsamente utili per la selezione (Lough, Von Treuer, 2013) oppure sono basati su un campione di operatori di Polizia inesperti e quindi non rappresentativi della popolazione (Hooke e Krauss, 1971 ; Blau et al, 1993; Brewster e Stoloff, 1999).

Data la sua importanza e la larga diffusione nel settore della selezione delle forze di Polizia, si ritiene utile condividere alcune riflessioni sulla sua applicazione in questo specifico contesto selettivo commentando alcuni risultati di una ricerca condotta sugli soggetti selezionati nell'ambito dell'arruolamento nella Polizia di Stato.

Per questo studio è stata utilizzata la forma ridotta del MMPI-2, somministrata collettivamente con libretti riutilizzabili e fogli a lettura ottica. I risultati sono stati calcolati tramite apparecchiature elettronicamente che utilizzano uno specifico programma di scoring.

Il test è stato utilizzato per primo all'interno di una batteria composta da altri strumenti psico-metrici. Tutti i soggetti hanno compilato il test in un ambiente che poteva comodamente contenere fino a 60 persone, ben illuminato, dotato di impianto di climatizzazione e sufficientemente insonorizzato.

La somministrazione e l'assistenza in aula sono state garantite da Psicologi. I soggetti analizzati in questo studio sono stati testati nell'ambito delle selezioni del personale per l'accesso ai ruoli iniziali o alle Specialità della Polizia di Stato.

I protocolli analizzati non sono stati scelti in modo casuale, ovvero seguendo la metodologia delle ricerche psico-sociali che prevede la randomizzazione e, pertanto, non possono essere considerati come rappresentativi dell'intera popolazione.

Il "campione" analizzato è composto da 5710 individui.

Questi si suddividono in 5076 soggetti di sesso maschile (pari al 88,9%) e 634 di sesso femminile (pari al 11,1%). L'evidente

prevalenza degli uomini trova conferma anche nell'analisi delle distribuzioni di frequenza (chi - quadrato = 3455,58, 1gld,  $p < 0,00$ ).

L'età dei partecipanti varia dai 18 ai 53 anni, la moda è pari a 20 anni, la mediana è pari a 21,50 anni, la media è di 24,07 anni, la deviazione standard è pari a 5,72 e la distribuzione risulta sbilanciata al centro e sulle code (Asimmetria 1,29, Errore std dell'asimmetria 0.032; Curtosi 1.047, Errore std della curtosi 0,065; per  $N = 5710$ ).

Lo stato civile, codificato in due sole categorie, “*Single*” (pari al 91,3%), dove sono comprese solo le condizioni di Celibe e Nubile e “*No single*” (pari al 8,7), dove sono comprese tutte le altre condizioni, evidenzia una notevole prevalenza dei primi, confermata anche nell'analisi delle distribuzioni (chi-quadrato = 3898,34,878, 1 gld,  $p < 0,00$ ).

In merito al titolo di studio constatiamo che il sottogruppo più numeroso è quello composto dai *diplomati* (almeno 13 anni di scolarizzazione - pari al 66,3%), seguito da *laureati* (almeno 17 anni di scolarizzazione pari al 16,3%) e da quello dei soggetti in possesso della *Licenza Media Inferiore* (almeno 8 anni di scolarizzazione - pari al 17,4%), diseguaglianza confermata anche dall'analisi delle frequenze (chi-quadrato = 2791,55, 2 gld,  $p < 0,00$ ).

L'analisi del campione suddiviso in maschi e femmine evidenzia che l'età media delle *donne* (31,22) e quella degli *uomini* (23,17) sono significativamente diverse (età espressa in logaritmo  $t = -45,109$ , gld. 5708,  $p. = 0,00$ , alfa 0,05).

Diversamente constatiamo l'esistenza di un'associazione fra la distribuzioni di frequenza della variabile sesso con lo stato civile codificato (Chi - quadrato di Pearson 255,755, gld. 1,  $p = n.s.$ ) e sesso con il titolo di studio (Chi - quadrato di Pearson 1092,084, gld. 2,  $p = n.s.$ ).

In merito ai risultati per prima cosa si evidenzia che i confronti fra le medie delle scale del campione normativo (Hathaway S.R. e J.C. McKinley, 1995 pag. 92-93) e quelle tratte dalla selezione presentano delle rilevanti differenze.

In particolare si deve osservare che i confronti delle medie delle scale del campione maschile normativo con quello maschile concorsuale e l'analogo confronto per il campione femminile evidenzia che le differenze sono tutte statisticamente significative, fatta eccezione per la sola scala Hy del campione maschile (per dovere di sintesi non sono riportati i risultati).

Per quello che concerne i dati oggetto di questa ricerca, ricavati dall'applicazione del test nell'ambito della selezione del personale per una Pubblica Amministrazione, si deve notare che le scale di validità e cliniche del MMPI-2, pur rientrando fra le misure di intervallo, non hanno delle distribuzioni simmetriche ed omogenee.

Pertanto, attraverso una trasformazione matematica che non influenza negativamente le analisi, si è ridotto notevolmente lo squilibrio del "peso delle code" della distribuzione di frequenza e, nella maggior parte dei casi, ha anche reso omogenee le varianze.

Fermo restando questi presupposti, emerge che solo nelle scale D ( t-test  $-1,349$ , gld 5708,  $p= ns$ ), Pd ( t-test  $-1,663$ , gld 770,92,  $p= ns$ ), Pt ( t-test  $-1,179$ , gld 5708,  $p= ns$ ) ed Sc ( t-test  $-0,966$ , gld 5708,  $p= ns$ ) le medie dei due sottocampioni concorsuali, maschi e femmine, non sono significativamente differenti.

Purtroppo, per la scala Pd non è stata dimostrata l'omogeneità delle distribuzioni di frequenze ( $F= 7,755$ ,  $p=0,05$ ) e pertanto, si è costretti a ritenere che i due sottocampioni si comportano come se non appartenessero alla stessa popolazione.

Dalla lettura dei risultati notiamo che le donne hanno avuto punteggi maggiori nelle medie delle scale Hs, Hy, Mf e Pd, mentre i maschi nelle scale L, F, K, Ma ed Si.

Prima di passare ad esaminare i risultati del test MMPI-2 è doveroso evidenziare che il campione testato ha delle caratteristiche significative.

In particolare osserviamo che il sottocampione dei maschi è più numeroso di quello delle femmine, il sottocampione dei soggetti "Single" ossia celibi e nubili è superiore rispetto ai "No Single", il

sottocampione dei soggetti in possesso del Diploma di scuola media superiore è prevalente rispetto agli altri ed il sottocampione delle femmine ha un'età molto maggiore rispetto a quello dei maschi.

L'ambito in cui sono stati raccolti i protocolli è quello della selezione del personale, indetta da una Pubblica Amministrazione ad ordinamento gerarchico e com'era nelle attese le medie delle scale, sono quasi tutte diverse dal campione utilizzato per la taratura italiana del test.

In merito ai risultati del test si riconfermano le indicazioni presenti nella letteratura internazionale per quello che riguarda le scale di validità, mentre non si confermano le indicazioni relative alla devianza psicopatica.

Dal confronto dei sottogruppi maschi e femmine, osserviamo che il sottocampione composto dalle donne rispetto agli uomini è meno caratterizzato da comportamenti legati alla poca disponibilità a parlare di sé o volti a negare le piccole "colpe veniali" presenti nella maggior parte delle persone uniti a quelli inerenti ad una eccessiva preoccupazione per la salute, ad alcuni disturbi sensoriali non su base organica e legati ad una certa tendenza anticonformista.

Diversamente i maschi, rispetto alle femmine, si caratterizzano per una maggiore presenza di comportamenti legati al desiderio di non fornire indicazioni personali e alla voglia di offrire un quadro di sé eccessivamente "virtuoso", uniti a quelli relativi ad una eccessiva attività e ad una minore presenza di "assertività sociale".

La mancanza di differenza fra le medie delle scale che misurano la depressione, la psicoastenia e la schizofrenia ci permette di affermare che ambedue i sottocampioni hanno lo stesso orientamento rispetto a questi comportamenti.



## *“Misuriamo la stoffa per le uniformi senza usare il centimetro” – La selezione psicoattitudinale per l’accesso ai ruoli di Polizia*

*Dr.ssa Daniela GRANATI,  
Funzionario addetto dell’Ufficio Attività Concorsuali*

Buongiorno a tutti, spero di non ripetermi su quanto già illustrato in merito alla selezione, ambito in cui il delicato lavoro degli psicologi è particolarmente importante.

Quando ho pensato al tema dell’intervento che dovevo affrontare in questa occasione, la prima cosa sulla quale ho riflettuto sono state una serie di situazioni lavorative che i poliziotti sono chiamati a gestire e che spaziano in contesti di intervento assolutamente diversi tra loro. Un poliziotto può trovarsi ad intervenire dopo una partita di calcio, quando la squadra del cuore perde e i tifosi sono particolarmente agitati, oppure intervenire per sventare una rapina in atto, o affrontare uomini e donne che non prendono il salario da dodici mesi, oppure ascoltare una persona anziana, come si vedeva anche nel video, perché è stata truffata da una persona che diceva di conoscere suo figlio, oppure avere a che fare con video e foto raccapriccianti con immagini di bambini abusati. La tipologia degli interventi a cui è chiamato un poliziotto è così varia che, se si pensa alla poliedricità necessaria per affrontare così diverse situazioni, le sembianze che tale figura assume sembrano essere quelle di un super eroe piuttosto che di un uomo.

In realtà con la selezione noi non cerchiamo un super eroe, abbiamo la necessità di individuare una persona che, seppure consapevole dei propri limiti, posseda, oltre alla prestanza e salute fisica, la corretta motivazione e attitudine necessarie per svolgere nel modo più completo ed equilibrato questo tipo di lavoro.

La prima “misura” che nel processo di selezione viene presa è generalmente la verifica della preparazione culturale, la quale è modulata a seconda del ruolo per cui si effettua il concorso (per gli agenti prova di cultura generale, per gli ispettori e commissari conoscenza delle materie giuridiche).

I candidati che superano tale prova sono quindi chiamati per la verifica del possesso della necessaria efficienza fisica, delle condizioni psico-fisiche e infine del possesso dell’attitudine a svolgere determinate mansioni.

Questi tre aspetti vengono affrontati attraverso specifiche prove valutate da tre distinte commissioni, tutte composte da professionisti prevalentemente della Polizia di Stato.

In particolare, le prove di efficienza fisica, rapportate alle diverse caratteristiche fisiche tra uomini e donne, consistono nella corsa a tempo, il salto in alto e trazioni alla sbarra.

Le condizioni psicofisiche, sulla base di quanto disposto dal decreto n. 198/2003, sono verificate sul piano medico attraverso una visita generica che accerti la sana e robusta costituzione dei candidati, l’analisi delle urine per l’eventuale riscontro della presenza di sostanze stupefacenti, nonché l’osservazione e valutazione di specifici esami clinici richiesti e rilasciati da strutture pubbliche convenzionate. Sul piano psichico il candidato viene valutato sulla base dei risultati riportati a seguito della somministrazione di test e di un colloquio clinico, volti a individuare i meccanismi della personalità del candidato.

Anche l’attitudine viene accertata attraverso test e colloqui individuali, ma in questo caso la commissione, composta da psicologi della Polizia di Stato e funzionari periti selettori, è alla ricerca di quelle caratteristiche che fanno intravedere il futuro operatore di Polizia: una persona che, pur nella consapevolezza di non essere il “superman” sprezzante del pericolo, sia in grado, anche provando emozioni come paura o rabbia, di gestire le difficili situazioni che si presentano, dotata di equilibrio e controllo, caratteristiche fondamentali tanto quanto la capacità di individuare



il problema e arrivare alla soluzione, sapendo anche e soprattutto operare in sintonia con i colleghi.

Gli accertamenti svolti in tale ambito, inevitabilmente costituiscono, all'interno della selezione, uno strumento predittivo, attraverso il quale individuare chi, una volta assunto, sia in grado di svolgere con competenza e equilibrio le mansioni proprie del ruolo chiamato a ricoprire.

Da ciò emergono alcuni spunti di riflessione: provare ad investire, anche economicamente, in strumenti selettivi sempre attuali che supportino professionisti in costante aggiornamento può portare all'individuazione di candidati che incarnano sempre più precisamente la figura che si ricerca. Ma anche ipotizzare di proseguire, durante il periodo formativo, la verifica e il monitoraggio di quelle caratteristiche riscontrate in sede di selezione per l'ambito attitudinale.

*Dott. Sandro LUZI,  
Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico*

La selezione psicoattitudinale della Polizia di Stato articola il proprio iter attraverso la commistione di metodologie scientifiche di ricerca ed indagini, analisi e valutazione, di procedure amministrative rigorosamente regolamentate e prassi consuetudinarie consolidate sul “campo” per la loro efficacia, realizzando in tal modo un complesso di “fenomeni” operativi attentamente e sapientemente standardizzati.

E’ impensabile non evidenziare come l’espressione attuale della procedura selettiva sia il risultato di un patrimonio scientifico ed esperienziale di inestimabile valore realizzatosi gradualmente nell’arco di oltre 60 anni di storia di psicotecnica.

Il Centro Psicotecnico è infatti l’ufficio che, precedentemente incardinato presso la ex Divisione Scuole per gli stretti legami professionali con il settore della formazione, successivamente inserito nella Direzione Centrale del Personale, oggi Direzione Centrale per le Risorse Umane, rispondendo ad istanze ed esigenze di carattere prevalentemente imprenditoriale, ha sviluppato nel tempo, un protocollo scientifico d’azione con lo scopo di scegliere, tra una popolazione di aspiranti, gli uomini più adatti per efficienza ed efficacia nell’espletare il mandato professionale richiesto.

L’espressione attuale della selezione psicoattitudinale in Polizia pertanto deve essere interpretata nel suo processo dinamico di trasformazione, nella sua graduale e continua metamorfosi evolutiva, determinati dalla reciproca dialettica interattiva tra i mutamenti storico sociali, gli orientamenti normativi e la ricerca scientifica.

Gli ambiti d’azione di quest’indagine sono: la selezione propriamente detta, l’orientamento del personale effettivo verso specialità e specializzazioni e il settore della formazione. Tali ambiti appartengono al mondo della psicologia del lavoro.

L’oggetto di studio e di esplorazione è l’attitudine, la vera

protagonista del processo selettivo! Per questo essa viene ricercata, elaborata, metabolizzata, ridefinita; a volte invece risulta difficilmente riconoscibile, ambigua, nascosta o addirittura mistificata. E' proprio in considerazione di questo suo aspetto allocroico, che l'Attitudine va conosciuta ed avvicinata adottando le necessarie cautele e deferenze, così come la scienza si avvicina ad ogni fenomeno che desidera esplorare.

Ne forniremo in questa sede una breve e sintetica definizione.

### **Definizione di attitudine**

Per attitudine si intende la capacità potenziale di compiere un'attività specifica legata a competenze mentali primarie di carattere intellettuale, che possono manifestarsi anche come inclinazioni verso atteggiamenti e comportamenti. L'attitudine pertanto si colloca nel campo delle qualità mentali, che indicano una propensione e specificano un potenziale. Il concetto di attitudine è quindi sempre inserito negli aspetti psicologici dell'essere umano ed è osservabile all'interno delle aree dell'intelligenza, del comportamento, della motivazione, dei tratti di personalità e anche nell'ambito della psicopatologia. Questi sono gli spazi che lo psicologo selettore indaga, alla ricerca delle cosiddette "*soft skill*": le abilità.

### **L'iter selettivo: le norme**

Il procedimento selettivo della Polizia di Stato, per ciò che riguarda i concorsi per i ruoli non direttivi che espletano funzioni di Polizia e funzioni tecniche, viene descritto dal D.M. del 28 aprile n.129, mentre, per i direttivi, viene regolamentato dal D. M. del 2 dicembre 2002, n.276. Entrambi i D.M. prevedono la composizione di una Commissione di selettori opportunamente nominata con Decreto del Capo della Polizia e in generale le prove da sottoporre ai vari candidati: test attitudinali, colloquio individuale e colloquio in sede collegiale.

I requisiti attitudinali previsti per i vari ruoli della Polizia di Stato, sia per quanto riguarda i concorsi d'accesso ai ruoli del personale che espleta funzioni di Polizia che per quelli che svolgono funzioni

tecnico-scientifiche o tecniche e per i ruoli professionali dei sanitari, sono previsti dall'art. 7 DM. n.198 del 30 giugno 2003, rispettivamente dalla tabella 2 per i ruoli ordinari e 3 per i ruoli tecnici e professionali.

Le aree, oggetto di indagine e di valutazione, definite in modo particolareggiato dalle tabelle citate riguardano, per tutti i ruoli, aspetti legati all'evoluzione della personalità, alle emozioni, alle caratteristiche intellettive e alle capacità sociali.

### **La selezione e i concorsi**

Pertanto la selezione psicoattitudinale si occupa principalmente dei concorsi banditi per l'immissione in ruolo degli Agenti, Ispettori e Commissari che svolgono funzioni di Polizia, per quelli relativi ai medici della Polizia di Stato che svolgono funzioni professionali e per quelli inerenti ai ruoli tecnici della Polizia di Stato come gli operatori, revisori, periti e direttori tecnici, che svolgono funzione tecnica.

Attraverso la valutazione attitudinale, la selezione permette inoltre l'orientamento del personale già in servizio nelle varie specialità e specializzazioni di Polizia. Sono specialità di Polizia i servizi di Polizia Stradale, Ferroviaria, Frontiera, Posta e telecomunicazione e Reparti Mobili per i servizi di Ordine Pubblico. Sono specializzazioni tutte quelle attività professionali specialistiche che richiedono particolari requisiti. Tra le più importanti ritroviamo i corsi per i diversi tipi di istruttori, tutti i tipi di scorta e sicurezza, artificieri, cavalieri, cinofili, comandanti di unità navali, operatori sub, motoristi navali, tiratori scelti, unità polivalenti per i Reparti Mobili, squadriglie antisequestro eliportate e le selezioni per il personale di uffici di particolare rilevanza operativa come agenti sottocopertura, operatori e funzionari N.O.C.S.

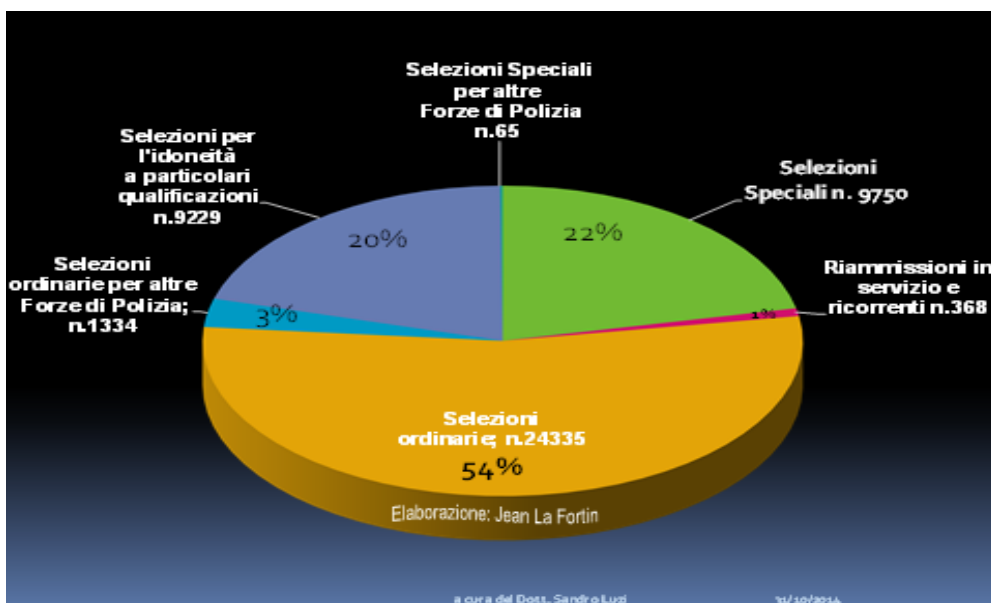
Assumono particolare importanza, sia per la delicatezza del processo selettivo che per le valenze politico-sociali, le selezioni per i concorsi per le "Vittime del dovere". Tali concorsi attivano un canale d'assunzione riservato ai parenti di appartenenti alle Forze dell'ordine che hanno subito, in servizio, un evento critico che ne

abbia limitato, sia parzialmente che totalmente, l'abilità lavorativa o addirittura ne abbia causato il decesso.

Non meno complesse e particolarmente impegnative per la Commissione esaminatrice risultano inoltre le selezioni del personale che, uscito dall'Amministrazione a domanda o sospeso dal servizio per motivi personali o disciplinari, fa richiesta di riammissione in servizio o viene inviato per la verifica della permanenza dei requisiti attitudinali al servizio di Polizia ai fini della sua riammissione.

Per ultimo, ma non meno importanti e impegnative sono le attività di selezione che vengono sempre più spesso effettuate a vantaggio di altre forze dell'ordine che ne pongono esplicita richiesta come per esempio le ultime selezioni effettuate per Ispettore del Corpo Forestale dello Stato.

### Prospetto grafico sull'incidenza delle diverse selezioni



Fondamentali risultano, per lo svolgimento del processo selettivo e per il raggiungimento degli obiettivi valutativi, le attività che gli psicologi svolgono di formazione del personale, di osservazione sul "campo" degli operatori in servizio, delle indagini sulle specialità e sulle specializzazioni e dell'utilizzo della *Job Analysis* per la definizione scientifica delle tipologie lavorative. L'uso di tali strumenti, oltre a sopperire alle necessità interne dell'ufficio,

permettono di poter monitorare, nel tempo, le attitudini relative ai compiti peculiari del poliziotto, consentendo, pertanto, all'azione scientifica di rimanere sintonizzata sui mutamenti concreti delle esigenze territoriali, di rispondere alle istanze sociali e alle direttive politico istituzionali.

Gli strumenti d'indagine utilizzati nell'ambito della selezione, dell'orientamento e della formazione sono:

- test psicoattitudinali
- colloquio psicoattitudinale individuale
- colloquio psicoattitudinale in sede collegiale
- test individuali in gruppo
- test di gruppo
- tecniche attive di gruppo.

Estrema rilevanza assume, tra gli strumenti valutativi, lo psicologo esperto in psicologia del lavoro, specialista nella selezione del personale, conoscitore ed investigatore dell'attitudine. E' fondamentale porre in risalto come, oltre alla sua formazione accademica, il "fare" selezione negli anni ne abbia affinato l'ascolto ed orientato la procedura colloquiale a tal punto da creare un protocollo guida, omogeneo e standardizzato. Infatti ogni psicologo che si occupa di selezione psicoattitudinale presso il Centro Psicotecnico gradualmente assimila il bagaglio tecnico-esperienziale che la grande macchina selettiva ha sviluppato negli anni e nello stesso tempo, attraverso il suo apporto professionale, contribuisce ad orientarne i futuri sviluppi scientifici.

La tabella sottostante rappresenta il numero di colloqui psicoattitudinali che gli psicologi selettori del Centro Psicotecnico svolgono, in media, nell'arco di un mese, di un anno e di dieci anni di selezione.

		1 mese	1 anno	10 anni
10/11 psicologi	Colloqui psicoattitudinali individuali	375,675	4.508,1	45.081
4 Psicologi selettori + presidente commissione	Colloqui psicoattitudinali in sede collegiale	122,87	1.474,4	14.744
	TOTALE	498,54	5.982,5	59.825

### La funzione centrifuga e centripeta del Centro Psicotecnico per il monitoraggio dell'attitudine

Oggi l'attuale leadership dirigenziale del settore ha incrementato la presenza degli psicologi sul territorio, anche per analizzare e monitorare in modo più capillare i cambiamenti e le trasformazioni dell'attitudine, attuando un vero e proprio processo centrifugo rispetto il Centro. Contemporaneamente, l'incisivo potenziamento delle iniziative interne all'ufficio, rivolte allo sviluppo del clima organizzativo, del benessere e della formazione del personale, dell'integrazione e dell'aggiornamento dei sistemi testistici e delle strutture tecnico-strumentali ha dato vita, invece, ad un intenso processo centripeto.

#### Processo centrifugo



#### Processo centripeto





## Sensibilità ed ascolto alle istanze sociali per integrare di nuovi requisiti l'attitudine

Innovative, moderne e lungimiranti si dimostrano le ipotesi di ricerca dei programmi progettuali dell'ufficio, dirette all'identificazione di nuovi ed emergenti requisiti attitudinali del poliziotto da integrare a quelli già individuati ed acquisiti, in risposta sia a quanto prescritto dalle direttive europee in merito al Codice Etico Europeo per le Polizie, sia alle urgenti ed impellenti istanze sociali, sollecitate dalle note vicende di cronaca che hanno coinvolto i nostri operatori.





## *“Ci prendiamo cura di chi si prende cura”* - Il supporto psicologico all'operatore di Polizia

---

*Dott. Ruggiero BORZACCHIELLO,  
1° Dirigente della P. di S., Vicario del Questore di Foggia*

Nel corso della mia variegata esperienza professionale ho avuto modo di constatare che la nostra attività - e per essa intendo, giudiziaria, di ordine pubblico, istituzionale, amministrativa - in alcuni casi comporta stress emotivi e psicologici, difficili da governare e che non sempre risultano scevri da complicità o problemi personali e, direi da ultimo, anche familiari.

Intendo dire che il problema o il disagio che ogni operatore di Polizia può vivere in alcune fasi della sua carriera o attività può riguardare l'ambito della sua vita privata o quella professionale o, come più frequentemente accade, entrambi gli ambiti.

La valutazione del disagio non sempre è facile da individuare: posso dire che in alcuni casi nulla fa prevedere l'evolversi del problema che, purtroppo, sfocia in atti inconsulti o peggio nel togliersi la vita, così come ho avuto l'amara esperienza di vivere verso la fine degli anni '80, allorquando prestavo servizio presso il Reparto Mobile di Genova e un ragazzo appena ventenne un triste pomeriggio si tolse la vita nella sua camerata, suicidandosi con la propria pistola d'ordinanza, perché riteneva di non essere all'altezza del compito che svolgeva in alcune manifestazioni di piazza.

Per questo ritengo che il compito di un dirigente di Polizia deve essere quello di dialogare con il proprio personale, di capire un po' la psiche del dipendente soprattutto nei momenti più delicati del servizio. Ed è proprio nelle pieghe di questa situazione che più stretta deve essere la collaborazione con la figura dello psicologo della Polizia, al quale va immediatamente rappresentata la

situazione che può manifestarsi per cercare, appunto, di prevenire, ridurre e possibilmente eliminare il disagio psicologico manifestato, esplicitamente o meno, dall'operatore di Polizia.

Ritengo che la figura dello psicologo in Polizia risulti determinante e importante anche per noi dirigenti, in quanto abbiamo la possibilità di avere un valido interlocutore oltreché un punto di riferimento allorquando insorga il malessere, il disagio nell'operatore di Polizia con cui abbiamo contatti continui e costanti nel corso della giornata e al quale poter riversare le nostre perplessità, timori o conoscenze che possano fornire una base di partenza per risolvere, se possibile, il disagio segnalato.

A tal proposito presso la nostra Questura sin dal 2007, proprio per una maggiore tutela del benessere psico-fisico del personale e anche per ottimizzare gli interventi operativi del personale stesso, abbiamo portato a conoscenza di tutti gli uffici la possibilità di rivolgersi al Dott. Giovanni Ippolito, prevedendo peraltro anche la possibilità di consultazione psicologica per il personale dell'Amministrazione che ha necessità di risolvere situazioni di bisogno individuali, familiari o di gruppo.

Posso affermare che molteplici sono stati nel corso degli anni i dipendenti che hanno richiesto espressamente quanto meno un colloquio con lo psicologo della Polizia: io stesso, avendo avuto la possibilità di espletare dapprima l'incarico di Capo di Gabinetto e da alcuni anni di Vicario della Questura, ho più volte posto all'attenzione del collega psicologo alcuni casi meritevoli di attenzioni.

Tra questi degno di essere oggi indicato vorrei citare il caso di un nostro operatore di Polizia e che oggi fortunatamente ha risolto i suoi problemi che avevano visto l'Amministrazione notificargli finanche un provvedimento di ammonimento emesso dal Questore, a seguito, come si legge nell'atto amministrativo: *“...di reiterati comportamenti che hanno ingenerato il fondato timore per l'incolumità della propria moglie e del proprio figlio... e che hanno cagionato alla propria consorte un perdurante stato di ansia, timore e paura, tanto da costringerla a cambiare le proprie*

*abitudini di vita*".

Orbene, proprio la possibilità di avviare il dipendente ad una serie di colloqui con lo psicologo della nostra Questura si è rivelata fondamentale per evitare che la situazione potesse trascendere. Non è un caso che alla luce delle dichiarazioni della moglie e di quanto assunto in fase istruttoria, proprio come misura cautelare venivano ritirate al dipendente in questione la pistola d'ordinanza e il tesserino, come previsto ai sensi del D.P.R. 782/85

Il percorso iniziato ha previsto anche il ricorso ad una sorveglianza sanitaria che si è concluso con l'idoneità al servizio di Polizia attestata dalla Direzione Centrale di Sanità del Dipartimento di Pubblica Sicurezza, in quanto, si legge: "*...assenza di psicopatologia in atto in soggetto con segnalata anomalia comportamentale*".

E' evidente che proprio l'attività di ascolto del dipendente effettuata dallo psicologo in questo come in altri casi è risultata fondamentale per il buon esito del problema, in quanto il dipendente, nonostante abbia in corso una causa di separazione con la propria consorte, più volte ha incontrato lo psicologo e, proprio grazie al percorso intrapreso, ha dimostrato di sapersi adattare in modo congruo alla nuova condizione di vita. Si è rivelato propositivo rispetto a personali e nuovi progetti di vita e desideroso di riprendere l'attività lavorativa. Per questo gli veniva revocato il provvedimento dell'ammonimento e attualmente il dipendente è tornato in servizio.

Concludendo va ribadito che, durante l'espletamento delle attività di istituto da parte del nostro personale, bisogna prestare molta attenzione anche ai disagi psicologici che si possono manifestare e che primaria risulta l'attività dello psicologo, cui ci si può rivolgere per avere non solo un parere professionale e che può consigliare e indicare al suo interlocutore la strada per uscire dal disagio e riprendere appieno la propria attività più forti e convinti di prima.

Infine numerosi sono gli attestati giunti al nostro ufficio da altri reparti che evidenziano l'apprezzamento per il lavoro svolto dal nostro collega nei confronti dei dipendenti seguiti durante il

percorso di sostegno, rimarcando la considerazione che quest'ultimi sono tornati al lavoro con ritrovata armonia e assiduità, con visibili ripercussioni sui servizi d'istituto espletati.

**Dott. Giovanni IPPOLITO,**

**Psicologo della P. di S. della Questura di Foggia.**

Sappiamo bene che i poliziotti difficilmente chiedono aiuto ad uno psicologo, per paura di dimostrare debolezza, per il timore di perdere il posto di lavoro o per altri aspetti culturali radicati all'interno della nostra Amministrazione. Il poliziotto sembra debba aderire a tutti i costi a quella idea, che appartiene all'immaginario collettivo, del poliziotto supereroe senza paura e che riesce a gestire sempre al meglio ogni evento critico.

In effetti rispetto al lavoro in Polizia possiamo distinguere due categorie di stressor. La prima riguarda le problematiche inerenti all'organizzazione e il «contesto» lavorativo (*job context*): il lavoro in turnazione, uno scarso sostegno da parte dei colleghi o superiori, le norme culturali che enfatizzano l'imperturbabilità emotiva, problemi di comunicazione e scarso riconoscimento professionale. La seconda categoria di stressor include le situazioni impegnative dal punto di vista emotivo caratterizzanti il «contenuto» del lavoro di poliziotto (*job content*) come il rilievo di incidenti, il confronto con abusi, violenze e situazioni pericolose, la comunicazione del decesso ai familiari e più in generale gli eventi a rischio di "stress traumatico" (Luca Pietrantoni ed altri).

In effetti, per quanto riguarda il *job content*, nel lavoro di supporto psicologico che viene effettuato nelle Questure ascoltiamo poliziotti che s'impattano in situazioni complesse:

- Poliziotti che intervengono in casi di catastrofe e che lavorano a volte ininterrottamente per aiutare la popolazione, mettendo a rischio la propria vita, ed estraendo dalle macerie bambini ed adulti.
- Poliziotti che intervengono per gli incidenti stradali, offrendo, a chi è incastrato tra le lamiere della propria auto ed ancora vivo, il sostegno psicologico e il materiale necessario.
- Poliziotti che devono purtroppo riferire brutte notizie, gestendo poi la sofferenza e il dolore dei familiari delle vittime che

giungono sui posti degli incidenti.

- Poliziotti che vedono morire i loro colleghi durante un conflitto a fuoco o investiti da un'auto, mentre esercitano una "normale" attività istituzionale, oppure durante un inseguimento, e si chiedono cosa avrebbero potuto fare per evitare quella tragedia e per salvare la vita al collega amico o del comune cittadino.
- Poliziotti sottoposti alla visione delle immagini scabrose di pedopornografia, immagini che non possono non far male. Poliziotti che accolgono nei loro uffici, per anni, le vittime di situazioni difficili, con continua e sempre rinnovata sensibilità, professionalità, attenzione e capacità di accoglienza, i quali, nonostante le "terribili" e coinvolgenti storie ascoltate, devono mettere in atto in modo lucido ed obiettivo, adeguate strategie di indagine per assicurare alla giustizia "l'orco".
- Poliziotti che tutti i giorni salgono su una volante e con coraggio affrontano le più svariate e a volte drammatiche tipologie d'intervento, che restano stampate nella testa e anche nel cuore.
- Poliziotti che disinnescano ordigni esplosivi con incredibile fermezza.
- Poliziotti in ordine pubblico, contro i quali viene lanciata spesso ogni ordine di cosa - non certo fiori e complimenti - e che in quelle situazioni veramente complesse devono, nonostante tutto, mantenere la calma e gestire l'emotività per non rischiare di porre in essere una azione "eccessiva" e per la quale rischierebbero di essere giustamente "sanzionati".
- Poliziotti, padri e madri di famiglia che dopo il lavoro, dopo un inseguimento, una sparatoria tornano a casa, si tolgono la divisa da "supereroe" e affrontano le piccole grandi problematiche del quotidiano.
- Poliziotti che, spesso lontani da casa, da soli, in attesa di un trasferimento per riavvicinarsi ai loro affetti, si barcamenano per far quadrare i "conti" delle spese economiche ed emotive di questa lontananza.

- Poliziotti che rischiano tutti i giorni la propria vita per tentare di salvarla ad un cittadino, orgogliosi del loro lavoro che non cambierebbero mai, consapevoli del valore della divisa che indossano e dell'Istituzione che rappresentano.

Questi appena elencati, sono alcuni dei fattori di rischio a cui si associano altri fattori come quelli legati alla sfera emotiva: la frustrazione e il senso di impotenza in alcune situazioni così come l'identificazione con la vittima o con i suoi parenti, il senso di colpa, le paure. Senza per questo trascurare i fattori legati alla sfera percettiva, quali rumori ed odori sentiti in particolari interventi che a volte rischiano di accompagnare gli operatori di Polizia per troppo, troppo tempo.

Infine altri fattori di rischio sono legati ad elaborazioni cognitive di accaduti: il timore di incorrere in conseguenze penali, l'esposizione al giudizio di mass media e dell'opinione pubblica, o semplicemente l'idea, l'angoscia che si possa, in situazioni particolari, anche perdere l'autocontrollo.

E' in questo contesto e affrontando queste problematiche, che oggi lavorano alcuni psicologi che svolgono il proprio servizio nelle Questure, in particolare a Bologna, Bolzano, Foggia, Frosinone, Milano, Roma. La presenza costante dello psicologo, al fianco dell'operatore di Polizia ha permesso in questi ultimi anni di abbattere tutti quei pregiudizi che impedivano ad un poliziotto di avanzare una richiesta d'aiuto. Questo ha consentito di effettuare una massiccia opera di prevenzione e di supporto.

L'attività degli psicologi della Polizia è stata ed è svolta, in modo continuativo e a 360°, in favore dei poliziotti e delle loro famiglie. Al fianco dei poliziotti per le attività di indagine, in favore dei cittadini, attraverso attività di sostegno alle vittime (donne e minori) ed anche mediante interventi di prevenzione nelle Scuole, nelle Università, in collaborazione con tutti gli Enti territoriali. Un grosso lavoro questo, che ha consentito un feedback assolutamente positivo per la Polizia di Stato che ha potuto offrire, grazie alle specifiche professionalità, eccellenti servizi di qualità, raggiungendo l'obiettivo di migliorare in generale la sicurezza dei cittadini.



In pochi anni di presenza degli psicologi nelle Questure in cui tale figura per ora è prevista, ecco cosa è avvenuto:

- Oltre 900 poliziotti hanno chiesto sostegno e colloqui per se stessi, affrontando così problematiche inerenti alla sfera privata e/o professionale.
- Oltre 400 vittime hanno ricevuto un adeguato “soccorso psicologico” e sostegno nell’ambito delle attività svolte in casi di reati di violenza ed abuso sessuale, sia su minori che su donne, nella costruzione di identikit e di profilo criminologico, nell’ascolto nei casi di stalking in fase di denuncia, nel sottoporre ad intervista strutturata persone informate sui fatti, nel riconoscimento fotografico, negli interrogatori ecc....
- Oltre 16.000 bambini e studenti delle scuole di ogni ordine e grado sono stati incontrati per attività di prevenzione contro la pedofilia, il maltrattamento, il bullismo, l’uso di sostanze e di alcool, la dipendenza da internet, l’uso di giochi pirici illegali, gli atti vandalici e nell’ ambito della sicurezza stradale.
- Oltre 1300 anziani incontrati per attività di prevenzione contro le truffe.
- Sono state effettuate massicce campagne di prevenzione contro la violenza sulle donne in collaborazione con vari enti.
- Attività di formazione per i poliziotti.

Ma in questa sede mi preme soffermarmi proprio su quest’ultima attività, indirizzata agli operatori di Polizia, perché la formazione su tematiche come tecniche di comunicazione nel corso di eventi critici, la gestione delle emozioni e dello stress in situazioni d’emergenza, la comunicazione di eventi luttuosi a parenti delle vittime ecc., ha permesso di migliorare non solo la capacità di intervento intesa come qualità professionale, ma anche la capacità di *coping* ossia la capacità di “fronteggiare” gli eventi, di fornire una “risposta efficace ad un particolare avvenimento”.

Quindi il lavoro di formazione è stato sempre indirizzato a migliorare la capacità reattiva del poliziotto in relazione alle



molteplici e complesse situazioni lavorative che spesso deve affrontare. Infatti la capacità di *coping* si riferisce non soltanto alla risoluzione pratica dei problemi, ma anche alla gestione delle proprie emozioni e dello stress derivati dal contatto con i problemi.

Lo stress è una risposta, caratterizzata da una attivazione fisica e psicologica, ad ogni richiesta di modificazione esercitata sull'organismo da una ampia gamma di stimoli (esterni o interni). E' quindi la risposta di adattamento agli stimoli o stressor. Richieste psicologiche, psicosociali, relazionali, intellettuali, possono diventare gli stressor principali nei confronti dei quali si gioca l'integrità personale dell'individuo in termini soprattutto di autostima e di efficienza lavorativa.

Le reazioni fisiologiche che caratterizzano lo stress, come vedremo, in sé per sé sono adattive e, entro certi limiti di intensità e di tempo, positive ed utili al raggiungimento di obiettivi. Se le cause di stress persistono, se ne subentrano di nuove, se il soggetto rimane bloccato nella sensazione di non poter agire o reagire a quello che gli accade, subentra la fase dello sfinimento.

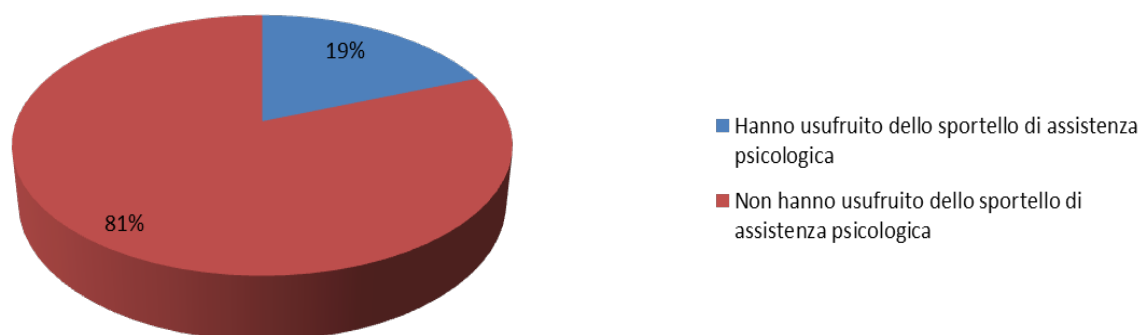
In effetti quello che ho potuto osservare nel lavoro di supporto psicologico, è che, quando alle solite fonti di stress per l'operatore di Polizia si sono sommate serie problematiche familiari, queste hanno portato il dipendente a provare forte disagio.

La formazione effettuata sul riconoscimento della sintomatologia dei disturbi psicofisiologici legati allo stress come disturbi del sonno, disturbi cardiaci (palpitazioni, ipertensione arteriosa), dispnea (frequenza del respiro aumentata per fornire l'ossigeno necessario al cuore, al cervello, ed ai muscoli in attività), iperidrosi (sudorazione aumentata per eliminare le sostanze tossiche prodotte dall'organismo e per abbassare la temperatura corporea), difficoltà digestive (le secrezioni digestive vengono drasticamente ridotte), tensione muscolare generalizzata, irrequietezza psicomotoria ed incapacità a rilassarsi, spingeva più facilmente l'operatore a chiedere aiuto.

Allo stesso modo, è stato fondamentale il lavoro sul riconoscimento

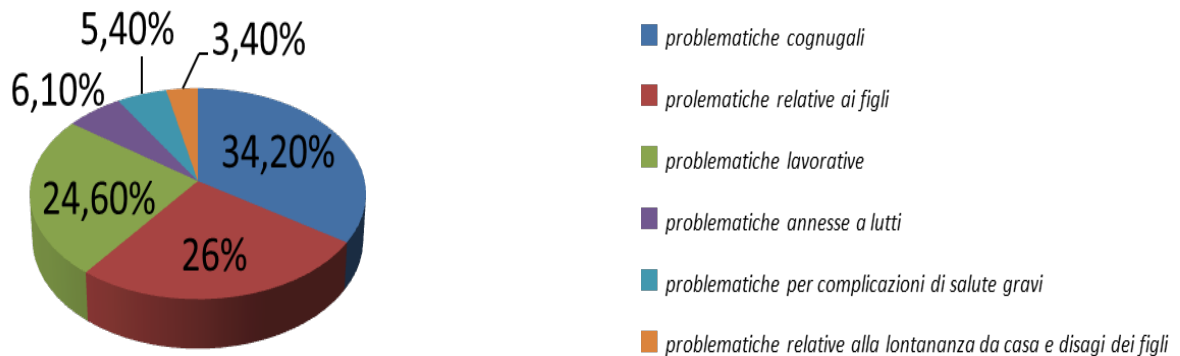
e la gestione delle emozioni. Così come fondamentale è stata la collaborazione con tutti i dirigenti degli uffici della Questura e anche con molti dipendenti che, superando le reticenze, hanno segnalato, sia pur informalmente, le situazioni di disagio dei colleghi e le eventuali anomalie comportamentali. Segnalazioni che hanno permesso di attivare un percorso di supporto prima che certe sofferenze assumessero valenza patologica.

Entrando nello specifico e riferendo l'esperienza personale nella Questura di Foggia, hanno usufruito dello "sportello di assistenza" ben 146 utenti su 761 dipendenti, quindi il 19,1% % della "popolazione di poliziotti" presente nella provincia, considerati anche i dipendenti delle specialità.



Le situazioni di disagio che si sono evidenziate hanno riguardato:

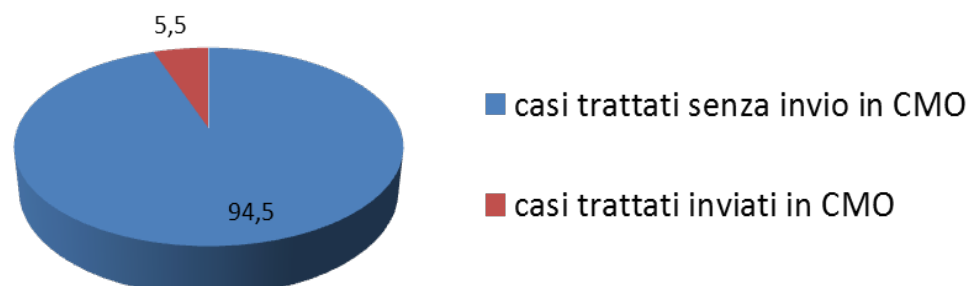
- per il 34,2 % problematiche coniugali, (50 casi trattati)
- per il 26 % problematiche relative ai figli (38 casi trattati)
- per il 24,6 % problematiche lavorative o legate alla gerarchia (36 casi trattati)
- per il 6,1 % problematiche connesse ad eventi luttuosi (9 casi trattati, per i quali sono stati aiutati anche i figli dei dipendenti quando la morte riguardava il coniuge)
- per il 5,4 % problematiche relative a preoccupazioni riguardanti malattie personali di rilievo (8 casi trattati)
- per il 3,4 % problematiche relative a lontananza da casa e disagi dei figli minori (5 casi trattati).



Tra tutte queste problematiche, vorrei evidenziare quei casi per i quali è stata fatta addirittura proposta di Ammonizione da parte dei coniugi. In queste situazioni è stato sempre richiesto dal Questore l'intervento dello psicologo.

Per questi come per tutti i casi (8) inviati dall'Ufficio Sanitario Provinciale alla Commissione Medica Ospedaliera ai sensi del D.P.R. 782/85 e del D.P.R. 359/91, lo scrivente ha effettuato supporto psicologico, offerto agli stessi in modo facoltativo. Ciò ha permesso di non lasciare solo il dipendente davanti ad una "ospedalizzazione" che come ben sappiamo comporta una seria ferita "all'onore" del poliziotto che privo di tesserino e armamento si sente spogliato non solo della sua dignità ma a volte anche della sua identità e della sua stessa essenza, di quello che ormai fa parte del suo stesso essere e che lo ha accompagnato per anni di onorato servizio.

L'assistenza psicologica in questa fase ha permesso al dipendente di riattivare la speranza di tornare ad essere "quello di prima", di percepire e mettere in gioco al più presto le sue risorse. Gli ha permesso di non sentirsi solo e abbandonato dall'Amministrazione che per anni ha servito e che vuole tornare a servire.



L'assistenza ha permesso di restringere i tempi di "medicalizzazione", anche perché lo stesso C.M.O. aveva l'opportunità, attraverso il lavoro dello scrivente, di conoscere meglio il dipendente e di non doverlo valutare da un solo incontro o mediante un unico colloquio, a volte insufficiente per prendere qualsiasi tipo di decisione sul futuro lavorativo di un uomo.

Infine, possiamo osservare che il 50% di questi casi di disagio psicologico è scaturito da problematiche coniugali. Per questo si è ritenuto già da tempo, con l'avvallo del Questore, di offrire il sostegno non solo al dipendente ma, quando necessario, anche al suo nucleo familiare.

Certo, molti episodi e manifestazioni emotive, legati alla sofferenza umana, restano imprevedibili, ma l'esperienza ha evidenziato che gli psicologi della Polizia al fianco dei colleghi, possono rappresentare una risorsa, uno strumento di benessere per il poliziotto, per l'organizzazione tutta e per il cittadino e possono collaborare a migliorare la qualità di vita degli operatori e con essa l'equilibrio delle dinamiche operative dell'Amministrazione.

## “Aiutare Senza bruciarsi” – La psicologia dell'emergenza in Polizia dalla professione di aiuto alla relazione di aiuto

---

*Dott.ssa Laura TREMARELLI,  
Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia Medica*

Gli eventi critici rappresentano situazioni traumatiche in grado di sconvolgere la capacità di adattamento di una persona od un gruppo con conseguente percezione di vulnerabilità e perdita di controllo.

La psicologia dell'emergenza si interessa delle vittime, a vari livelli, degli incidenti critici.

Per il personale della Polizia di Stato i rischi più frequenti sono legati alla traumatizzazione vicaria a causa del ferimento o della morte di un collega durante il servizio.

L'impatto emotivo è personale, influenzato dal rapporto di colleganza, dal confronto emotivo e dal legame affettivo con la vittima primaria; inoltre il ruolo svolto nell'evento influirà sul processo di elaborazione della perdita o della minaccia.

Nella percezione comune, gli eventi critici assumono una evidenza preponderante e formano la figura in primo piano: “*l'evento accaduto*”, conseguentemente tutto il resto recede sullo sfondo.

La psicologia dell'emergenza quindi si occupa proprio di quel campo percettivo definito “sfondo”, paradossalmente il meno evidente e che consta di tutte quelle persone che a vario titolo prestano la loro opera nella scena dell'incidente critico per dare soccorso e aiuto.

In tali contesti lo psicologo della Polizia di Stato che si occupa dell'emergenza, oltre ad avere una formazione specifica ed una

competenza istituzionale, deve necessariamente possedere delle attitudini personali che consentano la fruizione dell'aiuto alle vittime ed ai soccorritori.

“*Aiutare senza bruciarsi*” rappresenta per lo psicologo un dovere verso se stesso per la tutela del proprio benessere psichico e di quello delle vittime durante e dopo l'intervento.

Fra i molteplici interventi effettuati dal personale della Direzione di Sanità – Centro di Neurologia e Psicologia Medica - verrà preso in esame il disastro aereo del Reparto Volo di Pescara.

L'intervento inizia il giorno 11 maggio 2005 quando un velivolo della Polizia di Stato con a bordo tre operatori risulta disperso.

La fase iniziale del supporto inizia con la creazione di una struttura fisica e psicologica attraverso l'individuazione di un luogo all'interno del Reparto nel quale accogliere le vittime.

Dopo la cura della logistica avviene l'autopresentazione, l'offerta di disponibilità e la costruzione di una rete comunicativa per “*muoversi*” nel rispetto istituzionale.

Gli psicologi si relazionano dentro la “scena dell'evento” con le Autorità, i parenti, gli amici ed il personale operativo.

Il “*dentro emotivo*” del Reparto è caratterizzato da una organizzazione operativa “impaziente” alla ricerca dei dispersi nella speranza di trovarli vivi e, con il passare del tempo, l'alternarsi di emozioni aumenta passando dalla speranza alla rabbia, alla disillusione con conseguente senso di irrealtà e di impotenza.

Necessariamente il lavoro operativo non si arresta per la ricerca dei dispersi e per la gestione dell'accoglienza dei presenti, sempre più numerosi, legati alle vittime per affettività e/o colleganza, necessariamente il supporto psicologico si intensifica.

Gli interventi psicologici di primo soccorso emotivo si estrinsecano in: momenti aggregativi, condivisione dei pasti, colloqui e utilizzazione del roaming, ossia lo spostamento frequente all'interno della scena.

Inoltre gli interventi si sostanziano nella gestione delle necessità

primarie, condivisione con il medico per le criticità di salute, la partecipazione alle riunioni con le linee del comando per le scelte operative ottimali per impatto emotivo; inoltre, se necessario, si agevola con le vittime la comprensione delle scelte operative.

E' doveroso ricordare che il personale delle linee del comando è un tipo di vittima peculiare in quanto, nonostante il proprio stato d'animo, si adopera per la gestione operativa, controlla le proprie emozioni ed accoglie quelle altrui rimanendo comunque punto di riferimento per tutti; per il loro status sono state da me definite "*vittime di cristallo*". Quindi il supporto che noi del team possiamo dare loro è un basso profilo di supporto psicologico, per non incidere sulla loro momentanea "solida fragilità".

L'intervento si conclude nell'arco di circa 12 giorni, dopo la condivisione dei funerali di Stato. Il personale operativo spontaneamente si posiziona abbracciandosi in cerchio, dando vita ad un momento intimo di condivisione esclusiva del loro gruppo.

E dopo l'urlo del reparto nel loro cerchio di dolore: "*al lupo, al lupo, al lupo*",

il team del supporto psicologico rispettosamente retrocede, ma per ognuno di noi il "*viaggio*" è appena iniziato.

*Dr. Giuseppe BRIGANTI,  
Direttore della Sezione Operazioni di Addestramento e Sicurezza  
Volo dell'XI Reparto Volo di Pescara*

Una professione come la nostra non può che essere frutto della passione, una voglia di fare che sposa delle motivazioni che si rinnovano con il crescere del percorso personale.

Chi vola, coloro che hanno la fortuna di approdare ai Reparti Volo, hanno scelto due volte, una volta la Polizia di Stato, la seconda di fare del volo il proprio quotidiano.

Quale sia il rapporto interpersonale in tali realtà è facilmente intuibile: l'appartenenza è fondamentale nel fare "squadra", quindi l'entità equipaggio in ogni missione di volo diviene la sintesi dell'esperienza del Reparto attraverso ogni singolo componente partecipante.

Non sono concetti esclusivi del mondo aeronautico, li ritroviamo nelle varie realtà dell'essere poliziotti, ma per noi trovano una tale pregnanza che impone partecipazione e condivisione del singolo verso il gruppo.

Il 2005 è stato l'anno nero per chi vola, in particolare per chi vola per lo Stato, peggio ancora per chi vola per la Polizia di Stato.

Il 31 marzo un AB 206 del reparto di Abbasanta, elicottero leggero monomotore, effettua un volo collaudo con a bordo due specialisti e il pilota. Qualcosa non va come previsto, un calo di potenza della turbina che costringe ad una manovra al limite, comunque riuscita in parte, ma l'impatto al suolo comunque c'è. L'Assistente Capo Gessa Gualtierio è uno dei due specialisti a bordo, e nell'impatto perde la vita.

Il 21 aprile a Malpensa arriva una richiesta di elicottero per un sopralluogo in provincia di Verbania, attività di Polizia Giudiziaria. Un AB 212, grosso elicottero bimotores, con a bordo l'equipaggio di due piloti e due specialisti si reca prima a Verbania per imbarcare il personale della Questura, poi nella zona di operazioni. Mancata applicazione delle procedure o momento di disattenzione, stress



operazionale, sia come sia, l'Ispettore Capo Santoro Francesco impatta il capo con una delle pale del rotore principale. Muore all'istante.

Cinque giorni dopo, il 26 aprile, un altro elicottero AB 212 dell'Aeronautica Militare dislocato a Linate, durante un addestramento, impatta con il terreno e muoiono in cinque.

Tutti noi ci si conosce, la gente dell'aria, si conoscono i colleghi degli altri reparti e si conoscono gli amici degli altri enti, militari e civili, si fa attività insieme e si cerca di capire perché gli altri si sono fatti male per non fare gli stessi errori.

11 maggio, Pescara, un aereo bimotore P68 Obs decolla nel pomeriggio per un volo di vigilanza marittima, i piloti sono Maurizio e Fabrizio, lo specialista Valerio.

Maurizio Formisano è un veterano del reparto, è pilota di aereo e, da qualche settimana, è tornato da Frosinone dove con l'aeronautica Militare ha conseguito anche il brevetto di Pilota di Elicottero.

Fabrizio Di Giambattista ha coronato il suo sogno, da specialista, che poi è il tecnico manutentore, è diventato pilota di aeroplano, anche lui con il corso presso l'Aeronautica Militare.

Valerio Valentini, appassionato di volo e di vita, perché è veramente una forza della natura con la sua simpatia e il suo entusiasmo, è a bordo come specialista.

L'aereo è in volo da poco, sono ancora sottocosta prima di Vasto, vanno verso sud, poi l'aereo va giù, qualche miglio al largo.

Non ci sono chiamate radio, non ci sono notizie, ci chiamano, siamo i primi a decollare per cercare un pezzo di noi. E' successo qualcosa, dobbiamo capire quanto è grande questo qualcosa.

Immediatamente tutto viene visto in un modo diverso, incominci a vedere persone al reparto che non avevi mai visto prima, c'è l'immedesimazione, i loro amici diventano tuoi amici, i loro parenti i tuoi fratelli e le tue sorelle, e poi ci sono delle persone che provano a tracciare un percorso, a convogliare tutta questa energia, perché in negativo o in positivo comunque l'energia è tanta e si fa sentire, e

allora uno psicologo trova il modo di prenderti la mano e affrontare le emozioni.

Il tempo diventa rarefatto si dilata, cinque giorni di ricerche.

Lunedì 16 un dragamine della Marina Militare individua i resti dell'aereo al largo di Fossacesia.

L'inadeguatezza della struttura, una baracchetta che si atteggiava ad ufficio della Polizia, diventa in qualche modo casa, la voglia di fare comunità riesce comunque a creare solidarietà e legami che uniranno per sempre.

Ida, Laura, Ugo e Amerino<sup>1</sup> diventano loro malgrado il Reparto, l'Amministrazione, magari anche il cassonetto dove scaricare la disperazione, riferimenti in un momento dove tutti perdono l'orientamento.

Essere catapultati nel dolore, trovare le chiavi per aprire portoni, scavalcare muri, questo è il loro lavoro e questo è stato fatto, in un tempo infinito di cinque giorni, dilatato dalle speranze e dalla disperazione, per imparare a convivere con un dolore che accompagnerà per sempre le famiglie, ma anche l'altra famiglia che è l'11° Reparto Volo di Pescara.

Il 31 maggio in Iraq un elicottero AB 412 dell'Esercito Italiano precipita, quattro morti. Ed ancora una volta ci sentiamo con gli psicologi e ci si prende per mano.

---

<sup>1</sup> Gli Psicologi della Polizia di Stato Ida Bonagura, Laura Tremarelli, Ugo Ungaro e il PARI Amerino Veri.

## *"La Scuola Superiore s'incammina verso migliori itinerari" - Formazione integrativa o colmativa?*

---

*Dott.ssa Maria Luisa PELLIZZARI,  
Direttore del Servizio Studi, Corsi ed Addestramento della Scuola Superiore di Polizia*

La Scuola Superiore di Polizia, come tutte le organizzazioni che quotidianamente sono immerse in una fitta trama di relazioni, formali ed informali, è un sistema aperto che deve integrarsi armonicamente con l'esterno.

L'adattamento al proprio ambiente si realizza attraverso un incessante scambio di informazioni tra l'interno e l'esterno, ma anche tra i vari soggetti che operano all'interno dell'organizzazione.

Questa considerazione è ancora più vera quando l'organizzazione è preposta alla creazione e allo sviluppo di percorsi formativi da erogare ai propri funzionari. In questo non semplice e scontato percorso è necessario tenere conto delle esigenze del contesto, delle situazioni motivazionali, del nesso tra apprendimento e sviluppo, tenere nella giusta considerazione l'ambiente di lavoro ed il suo allestimento in quanto rappresenta uno degli indicatori più elementari della cultura e del clima organizzativo.

In virtù di tale premessa la Scuola Superiore si è posta come obiettivi principali anche quello di ottimizzare l'ambiente relazionale e lavorativo per mettere a fuoco i due aspetti che animano la convivenza ed il benessere psicofisico dei lavoratori nei posti di lavoro e precisamente: l'ambiente fisico inteso come confort dell'ambiente di lavoro e rispetto delle regole di convivenza attinenti alla vita della Scuola, e l'aspetto psicologico rivolto alla cura delle relazioni interpersonali, cercando di affrontare le conflittualità, la gestione dello stress, favorendo l'attivazione di aspetti cognitivi ed

emozionali.

L'obiettivo che la Scuola si è prefissato parte dall'assunto fondamentale che l'ambiente formativo ha come attori principali i frequentatori, i docenti, ma soprattutto il personale che quotidianamente si interfaccia con loro ed il cui comportamento rappresenta un modello a valenza formativa costante.

La missione della Scuola Superiore è la formazione iniziale dei funzionari della Polizia di Stato unita al compito di mantenere nel tempo il perfezionamento, la specializzazione e l'aggiornamento degli stessi.

Ciò denota quanto sia indispensabile adeguarsi ai cambiamenti della società attuale per fornire un prodotto formativo sempre rinnovato ed in linea con le esigenze che un'organizzazione così complessa impone.

Imparare a fare non basta, oggi più che mai viene richiesto di imparare a conoscere, imparare ad essere, imparare a vivere insieme.

Accanto all'essere ed al saper vivere insieme, la Scuola Superiore si conferma come "La casa della cultura condivisa e partecipata", capace di riunire *saperi* non solo di polizia, ma provenienti da ogni parte della società civile in sintonia con la filosofia della Polizia di prossimità e della sicurezza partecipata che ha contraddistinto l'attività della Polizia quest'ultimo decennio.

Nel 2013 sono stati realizzati 13 corsi di formazione per un totale di 849.194 ore di studio ed addestramento, con la partecipazione di 758 frequentatori tra Commissari, Medici, Direttori Tecnici, Dirigenti e Funzionari della Polizia di Stato, con 518 docenti tra esterni ed interni.

Accanto a discipline tradizionali che caratterizzano la formazione giuridica ed operativa del funzionario di polizia, la didattica è stata ampliata con notevoli contenuti rispondenti ai bisogni maggiormente sentiti dalla società civile.

Tematiche legate alla violenza di genere, all'omofobia, ai temi

dell'immigrazione, dell'integrazione e del rispetto per i diritti umani, all'approccio nei confronti delle vittime, la prevenzione ed il contrasto contro i crimini d'odio, sono state implementate nei programmi previsti per fornire la risposta per una migliore gestione delle emergenze sociali.

Accanto ad illustri docenti provenienti dalle maggiori università italiane di Roma, Milano, Bologna e Napoli sono stati inseriti insegnanti di psicologia, rappresentanti dei centri antiviolenza, esperti del Centro Diritti Umani dell'Università di Padova, grandi e piccoli imprenditori, operatori del sociale, rappresentanti della comunità internazionale per fornire risposte attinenti alle richieste della realtà sociale.

Sono stati tenuti: corsi di aggiornamento, di perfezionamento, seminari di specializzazione per Squadre Mobili, Divisione Anticrimine delle Questure, responsabili dei Gruppi Operativi di Sicurezza per allineare questo fondamentale momento dell'attività di Polizia ad una moderna gestione, attenta ad un uso consapevole e sistematico delle tecnologie e finalizzata all'esigenza di limitare ulteriormente l'uso della forza pubblica e dei mezzi di dissuasione.

Recentemente nella Scuola si è tenuto il Convegno Great sulla medicina d'urgenza, che in una sessione apposita ha trattato l'argomento della violenza sulle donne.

Progetti internazionali come: A.Vi.Cri, Mu.T.A.Vi ed Access per la prevenzione e la lotta contro la violenza agita nei confronti di bambini, donne e ed anziani, hanno fornito contributi notevoli ed innovativi nel settore, sono stati divulgati e condivisi in occasione della presentazione di convegni presso la Scuola Superiore.

Stessa attenzione è stata dedicata al tema dell'immigrazione e dell'integrazione mediante tavole rotonde ed interventi di esperti in materia.

Sono stati organizzati corsi full immersion di lingua inglese con insegnanti di madrelingua per acquisire l'indispensabile abilità nell'uso della lingua.

Sono state forniti gli insegnamenti fondamentali per l'uso

dell'informatica per acquisire le competenze necessarie per utilizzare gli strumenti multimediali.

La tradizionale didattica frontale è stata affiancata da una metodologia che ha privilegiato l'approccio pratico con momenti di interazione con i frequentatori: risoluzione di casi pratici, stage, tirocini operativi e periodi applicativi presso Commissariati, Specialità, Reparti Mobili, Questure, uffici specifici in cui viene sperimentata e messa in pratica la loro professionalità (per i Direttori Tecnici), sale mediche e laboratori (per i Medici).

Scambi conoscitivi sono stati organizzati con: Carabinieri, Finanza, Corpo Forestale dello Stato in incontri tenuti presso le reciproche sedi.

Nella Scuola e nelle occasioni istituzionali i frequentatori hanno potuto incontrare le più alte cariche dell'Amministrazione: Prefetti, Questori, ma anche esponenti dei sindacati, rappresentanti dell'associazionismo, del mondo dell'informazione, imprenditori, uomini dello sport e della cultura.

I Commissari si sono potuti cimentare in sport valoriali: l'equitazione, il canottaggio, la scherma, la vela, le arti marziali. Affiancati alle discipline operative previste dai programmi, lo sport e l'esercizio fisico accompagnano costantemente la formazione del frequentatore, anche con programmi alimentari adeguati.

Attività ricreative e conviviali sono state incoraggiate per creare il giusto clima di convivenza e di accoglienza per i corsi iniziali.

Lo sport con il calcio a cinque è stata anche un'altra occasione per incontrare giovani di diversa provenienza sociale in tornei in cui viene perseguito il *fair play* nei confronti dell'avversario e privilegiati sentimenti di solidarietà ed amicizia, anziché l'antagonismo e la rivalità.

Non è mancato un richiamo al codice etico nel trattare la deontologia professionale per l'attività di Polizia come espressamente indicato nel Codice Europeo che ribadisce l'importanza dell'eticità come prima condizione di efficienza funzionale: l'operatore di Polizia deve necessariamente orientare la

sua condotta verso atteggiamenti improntati al rispetto dei diritti fondamentali; comportamenti ad essa conformi aumentano la fiducia nel suo operato.

La metodologia adottata si avvale sempre più del portale intranet per la circolarità delle informazioni e delle esigenze formative con le rubriche dei laboratori dei saperi e della qualità, percorsi di sicurezza, per favorire lo scambio delle informazioni tra tutti coloro che si trovano sul territorio che possono usufruire del materiale prodotto, quali conferenze, seminari e dispense approfondimenti tematici.

Su questa linea la Scuola ha strutturato ed incrementato gli scambi culturali con le analoghe scuole di Francia, Germania, Spagna e Cina.

Ha promosso giornate di divulgazione negli *open day* presso le università, per rispondere alla curiosità ed all'interesse mostrato da un gran numero di giovani per l'attività del Commissario.

La Scuola si è aperta alla società civile ospitando varie iniziative per un totale di circa 123 eventi in un anno con la presenza di 24.340 persone.

L'associazione Amici della Scuola ha raccolto l'adesione di personaggi di altissimo livello del mondo accademico del sociale, della cultura e dello sport.

Quanto elencato si è potuto realizzare nel migliore dei modi prevedendo una serie di interventi sia a livello relazionale che ambientale, garantendo un elevato apporto di confort ambientali ed una cura particolare dei rapporti interpersonali e lavorativi

In conclusione è stata messa a punto una politica dell'efficacia e dell'efficienza certificate da un processo di qualità secondo gli standard europei della *customer satisfaction* che esamina la didattica nel suo esplicarsi e non solo riguardo l'erogazione del sapere, ma per tutta la cornice organizzativa ed ambientale che la caratterizza per puntare al continuo miglioramento istituzionale.



*Dott.ssa Daniela DI MARCO,  
Psicologo della P. di S. della Scuola Superiore di Polizia*

La formazione *colmativa* e la formazione *integrativa* sono due aspetti fondamentali dello stesso processo, la loro attuazione è la condizione necessaria se si vogliono perseguire obiettivi di elevata professionalità nel campo del rinnovamento educativo e del benessere organizzativo.

La formazione *colmativa* raggiunge la piena esplicazione quando entrano in campo grandi professionalità e si realizzano progetti rilevanti, la formazione *integrativa* quando l'organizzazione riesce a garantire il benessere fisico e psicologico dei soggetti coinvolti.

Ma tutto ciò necessita di un grosso impegno educativo per ottenere la condivisione di finalità, la collaborazione, la partecipazione di tutti coloro che devono a portare avanti obiettivi comuni e far prevalere interessi collettivi a scapito di quelli individuali, gestire competenze e risorse di ciascuno all'interno di un processo integrato. Questa componente rientra nel contesto della convivenza organizzativa che consente agli individui, alle organizzazioni ed alle comunità di gestire relazioni significative e stabili con persone che vivono nello stesso spazio fisico di un sistema sociale.

La convivenza organizzativa si esplica globalmente su due piani ugualmente importanti e determinanti per le sue dimensioni: uno *fisico* e l'altro *psicologico*.

Quello *fisico* comprende: il confort dell'ambiente di lavoro in cui si cerca di introdurre tutto ciò che, compatibilmente con le possibilità concesse, può migliorare l'habitat: un ambiente curato alimenta il circuito virtuoso dell'ordine, ha una positiva ricaduta sul clima emotivo ed agevola il piacere della permanenza in un dato contesto.

Ad esso va aggiunta l'innovazione tecnologica e culturale, la strumentazione necessaria ad alleviare il carico di lavoro, la sicurezza e la salubrità delle strutture, la ripartizione dei compiti tra i lavoratori, l'equità di trattamento economico e/o premiante, l'incentivo e il disincentivo a seconda dell'impegno mostrato.



Quello *psicologico* è rivolto: alla cura delle relazioni interpersonali cercando di affrontare le conflittualità, la gestione dello stress che può insorgere, l'esaltazione del senso di utilità delle persone, la chiarezza degli obiettivi, la disponibilità all'ascolto, la circolazione delle informazioni, la valorizzazione dei singoli, la necessità dell'aggiornamento del personale per renderlo flessibile ai cambiamenti, la motivazione ed il coinvolgimento del personale, il rispetto per i colleghi e l'ambiente in cui operano e soprattutto l'osservanza delle regole alla base dei valori dell'organizzazione.

Queste due componenti nel contesto della formazione, contribuiscono a creare un ambiente relazionale lavorativo che si può definire come: *“l'insieme delle pratiche che animano la convivenza nei contesti di lavoro migliorando la qualità della vita ed il benessere psicofisico dei lavoratori”*.

Per una Scuola che punta a rinnovarsi e ad investire risorse di un livello così elevato nella formazione, è di fondamentale importanza adottare un sistema di gestione integrata che prenda in considerazione la cura dell'ambiente e delle relazioni in cui si muovono tutti i protagonisti del processo formativo.

In un contesto che voglia garantire un clima favorevole per lo svolgimento dei corsi e la crescita professionale e lavorativa degli allievi, tutto il personale che interagisce con loro è tenuto a rispettare alcuni canoni che hanno lo scopo di garantire un clima di convivenza quanto mai serena e collaborativa affrontando le problematiche, cercando di migliorare gli ostacoli che possono insorgere.

Tutto ciò ha come finalità quella di condividere la cultura dell'organizzazione in cui, oltre al sapere, vengono insegnate una serie di regole e di modelli di comportamento funzionali all'organizzazione.



---

# LA PSICOLOGIA APPLICATA AI CONTESTI INVESTIGATIVI

---



## *“Aiutiamo i nostri Donnie Brasco a lasciare la loro identità senza dimenticare la loro storia” - L’attività di selezione e formazione del personale impiegato in attività “undercover”*

---

*Dr.ssa Linda SPAGNA,  
Psicologo della P. di S. del Centro Psicotecnico*

Donnie Brasco, personaggio divenuto celebre attraverso il film di Mike Newel, era il nome di copertura di Joe Pistone, l’Agente infiltrato, per 6 lunghissimi anni, nella famiglia più potente di New York, che ha fatto arrestare circa 150 affiliati al clan Buonanno e su cui ancora oggi c’è una taglia di 500.000 dollari mai ritirata.

Joe Pistone, in un’intervista con Saviano, racconta di questi 6 anni di copertura, di come *“dentro doveva essere Donnie Brasco e non Joe Pistone”*; 6 anni in cui *“se confessi a te stesso chi sei davvero commetti errori, imprecisioni, ti rendi scrupoloso e morale, il contrario di quanto occorra”*; 6 anni in cui ha dovuto prendere registrazioni, annotare facce, umori, *“comprendere cosa ti stia accadendo e cosa ti accadrà”*. Joe racconta di quando gli hanno detto: *“Se non ci convinci di essere davvero un ladro di gioielli ti ritroveranno avvolto in un tappeto”*; 6 anni in cui non ha lasciato trapelare nessun tipo di ansia o di paura, ha tenuto separate le due vite, ha diviso la propria anima in compartimenti stagni, facendo emergere il peggio di sé non come qualcosa di esterno ma come se gli appartenesse; 6 anni in cui Joe Pistone è riuscito a vedere le sue figlie una volta ogni sei mesi: una privazione enorme. *“Quando tornavo e credevo di essere ancora un padre – continua Pistone - scoprivo che non lo ero più, che ero abituato a essere un uomo senza famiglia e che la mia famiglia non era più abituata a me”*.

*“Quando la taglia sulla mia testa è stata estesa ai miei familiari che hanno dovuto farsi nuove identità mi sono sentito in colpa.”*

Già da questi accenni riportati dall'intervista si possono delineare alcune fondamentali specificità del servizio sottocopertura, come:

- la prolungata interazione con persone e culture antagoniste rispetto al proprio sistema di valori
- la permanenza in un contesto potenzialmente pericoloso e lontano dalla struttura centrale di servizio
- una condizione di isolamento rispetto al proprio nucleo familiare e all'ambiente sociale e di lavoro
- uno stile di vita inusuale e completamente differente dal proprio.

Ma la sfida maggiore per coloro che cercano di penetrare in un'organizzazione criminale e acquisire la fiducia dei suoi membri è rappresentata dalla costruzione e dal mantenimento di una identità fittizia, di un ruolo credibile e convincente, mentre si è sottoposti a occhi che scrutano, come fossero raggi X, che soppesano attenti a qualsiasi indicatore emotivo della paura.

Le pressioni psicologiche conseguenti all'assunzione della doppia identità e i rischi connessi all'attivazione prolungata di relazioni fittizie rendono necessaria un'accurata scelta degli operatori U.C., oltre che una formazione specialistica, non episodica, ed estesa alle varie figure impegnate nel settore.

Per questa ragione il Centro Psicotecnico collabora con la D.C.S.A. dal 2007 svolgendo le selezioni psico-attitudinali del personale appartenente ai ruoli della P. di S. che chiede di frequentare i corsi interforze per Agenti Sottocopertura Antidroga, che annualmente la Direzione organizza.

Si tratta di valutare operatori dei ruoli di Agenti, Assistenti, Sovrintendenti e Ispettori che provengono da Uffici investigativi, in possesso quindi già di una consistente esperienza operativa, di una conoscenza del fenomeno da contrastare e una dimestichezza col contesto delittuoso in cui andranno a operare.

Questo personale viene sottoposto a un'attenta valutazione da parte degli psicologi del Centro Psicotecnico attraverso un articolato iter selettivo volto all'accertamento del possesso di un profilo attitudinale funzionale a rispondere agli stimoli cognitivi, emotivi e relazionali che tale attività comporta, e di una struttura di personalità in grado di far fronte alle pressioni psicologiche implicate in tale tipologia di servizio.

Oltre che all'utilizzo delle procedure diagnostiche solitamente impiegate nelle selezioni specialistiche, ovvero batterie di test e colloquio individuale, gli psicologi del Centro si sono avvalsi di prove di gruppo e simulate esperienziali, che consentono di sondare quegli aspetti di carattere relazionale che il colloquio individuale non può cogliere. L'osservazione di situazioni di interazione sociale infatti ci permette di valutare sia le capacità di ciascuno di comunicare, di gestire iniziative, l'abilità di persuasione, il dinamismo comportamentale nell'assunzione di ruoli, la capacità di modulare lo stress, sia le spinte motivazionali e la flessibilità di pensiero, dimensioni, queste, altrettanto significative nella assunzione e gestione della doppia identità.

Il profilo dell'U.C., inizialmente costruito sulla base di colloqui con esperti del settore e con i responsabili della formazione, nel tempo si è arricchito e perfezionato non solo attraverso colloqui informativi semi-strutturati, svolti con personale interforze in possesso di significative esperienze di operazioni sottocopertura e con rappresentanti di Polizie estere, ma anche grazie all'osservazione diretta, di noi psicologi del Centro, di simulate di addestramento tenute dalla D.C.S.A., con l'ausilio della D.E.A. prima, della Polizia Canadese, poi e, più recentemente, del B.K.A. a cui è stata anche fornita una consulenza di carattere psicologico.

Durante l'attività svolta da personale esperto dell'FBI, consistente nella simulazione di un'operazione sottocopertura, noi psicologi presenti sul set operativo abbiamo potuto osservare le modalità organizzative di un'operazione sia dal punto di vista tecnico-logistico che di intelligence, l'attività di coordinamento degli

uomini impiegati - UC, responsabili di servizio, supervisori, gestori della “Fonte” e le squadre di sorveglianza e supporto -, le abilità richieste agli operatori nel compito di manipolazione dell’informatore e nel suo coinvolgimento quale “interposta persona”, le modalità di negoziazione con il *target* e di risoluzione di situazioni impreviste nonché la corretta acquisizione delle fonti di prova utili al processo.

Per ogni step addestrativo, le riunioni di briefing e di debriefing ci hanno mostrato gli aspetti salienti dell’attività di pianificazione delle azioni, di divisione di compiti e di attribuzione di ruoli; i processi di costruzione di una storia di copertura plausibile e solida rispetto ad eventuali verifiche; la correzione di errori di valutazione e di comunicazione e la riformulazione di direttive e consegne.

A differenza degli istruttori della D.E.A., che hanno dedicato ampio spazio all’addestramento dell’U.C. nelle sue interazioni all’interno di una squadra, lo staff della Polizia Canadese ha curato in particolare gli aspetti relazionali che connotano l’attività d’infiltraggio. Le abilità di proporsi agli altri in modo convincente, a simulare con modalità sintoniche e persuasive, a utilizzare un pensiero creativo per creare e presentare storie di vita credibili e coerenti, a coinvolgere l’interlocutore in una relazione di fiducia, a ottenere informazioni anche intime da sconosciuti, a controllare una trattativa, e altro ancora, sono state oggetto di approfondimento e di sperimentazione attraverso simulazioni supervisionate sia in aula che in contesti operativi come piazze, pub e locali notturni di Roma.

Ma è stata proprio l’attività didattica che abbiamo svolto nei corsi di formazione e nei seminari di aggiornamento organizzati dalla D.C.S.A. rivolti agli Agenti U.C., ai responsabili delle Unità Specializzate e agli esperti U.C., che ci ha permesso di delineare un profilo dell’Agente Sottocopertura sempre più aderente alla realtà operativa.

Nei vari cicli didattici, diversificati in base alle problematiche psicologiche e ai relativi bisogni propri di ciascun ruolo, abbiamo utilizzato tanto l’attività di “*teaching*”, ovvero di lezioni teoriche,



che di "coaching", con l'utilizzo di simulazione, *role-playing*, *problem-solving*, dove i due psicologi hanno avuto le funzioni di attivatori, di facilitatori e di modulatori.

Una formazione integrata che mira a rafforzare la consapevolezza degli aspetti psichici cognitivi, emotivi e affettivi implicati sia prima che durante e dopo le operazioni sottocopertura.

Negli **interventi formativi diretti agli Agenti Sottocopertura** sono state trattate le criticità relative ai processi legati all'assunzione dell'identità fittizia e agli eventuali rischi di una lunga permanenza in missioni sottocopertura, dal possibile emergere del senso di isolamento, alla violazione di principi morali con lo sviluppo di sentimenti di onnipotenza, esaltazione e impulsività fino allo sconfinamento del rapporto umano con i criminali per una eccessiva identificazione nel ruolo.

Le esercitazioni di gruppo sono state per gli operatori una palestra per sperimentarsi in ruoli e relazioni fittizie, per acquisire modalità comunicative efficaci, per affinare la capacità di ascolto e riconoscimento delle proprie emozioni. La compilazione e l'analisi di test autovalutativi sono stati utili strumenti per incrementare la consapevolezza di sé, dei propri stili relazionali e di *coping*.

Considerato, poi, che di norma le operazioni sottocopertura sono ad alto indice emotivo, sia perché comportano marcate dosi di rischio sia perché l'U.C. deve operare con un margine di errore pari a zero e quindi deve saper mantenere una lucidità di giudizio in condizioni emotigene, sono state utilizzate delle simulazioni di impiego dei corsisti in squadre con compiti diversificati di Intelligence, nelle quali venivano introdotti variabili di interferenza stressogena.

**Gli interventi formativi diretti ai Responsabili delle Unità Specializzate Antidroga** - Funzionari e Ufficiali appartenenti sempre alle tre Forze di Polizia, aventi differenti gradi di esperienza nel settore, sempre utilizzando una didattica integrata - *modeling* e *role-playing* – sono stati finalizzati a incrementare abilità specifiche

del ruolo, come:

- la corretta valutazione degli uomini da impiegare
- la direttività e la decisionalità in condizioni di stress
- la comunicazione efficace nella gestione della squadra sia durante l'attività di Briefing che in situazioni di criticità
- la conoscenza delle implicazioni psicologiche e dei fattori di rischio del team prima, durante e dopo le operazioni sottocopertura e degli strumenti di lettura dei segnali comportamentali indicatori di "*Distress*"

Una particolare attenzione va infatti posta anche alle delicate fasi di fine operazione e di rientro nei servizi ordinari, momento questo di possibile vulnerabilità degli operatori, ai quali viene richiesto un rapido riadattamento al contesto lavorativo, familiare e sociale. Al termine di un'operazione e al conseguente rientro dell'U.C. nei servizi ordinari, l'operatore vive un delicato passaggio durante il quale possono verificarsi problemi di adattamento legati sia al contesto lavorativo che familiare. In operazioni a lungo termine sarebbe opportuno che l'Agente avesse il tempo necessario per ritornare alla sua vita normale e recuperare spazi, tempi e relazioni personali temporaneamente sospesi. E' utile uno spazio di riflessione e di recupero fisico, per abbandonare la personalità fittizia, con i suoi vantaggi e le sue emozioni, così come è stato necessario un tempo per immedesimarsi nel nuovo personaggio.

L'agente dovrà rientrare nel suo ruolo all'interno della famiglia, che nel frattempo ha vissuto la sua quotidianità priva di contatti consistenti con lui. Spesso capita quindi che al rientro le dinamiche familiari siano mutate, l'agente potrà sperimentare anche sensazioni di intrusività dovuta ai propri nuovi modi di fare e di essere, non accettati e riconosciuti dalla famiglia. Si pensi alle mogli degli U.C. che patiscono l'assenza del coniuge per lunghi periodi, senza sapere nulla, consapevoli solo del pericolo che corrono. O ai figli che, oltre alla mancanza della figura genitoriale, subiscono un'ulteriore sofferenza dovuta alla necessità di tacere e nascondere la realtà della

sua lunga assenza dalla famiglia.

Ma è proprio il contesto familiare una risorsa in grado di offrire la linfa vitale, tanto per operare nelle migliori condizioni psicologiche che per recuperare il ruolo coniugale e genitoriale. Una tematica, questa, ampiamente trattata sia con chi ha la gestione del personale U.C. che con gli agenti esperti, cioè personale già impiegato in operazioni antidroga, sia come U.C. che con funzioni di supporto.

Nei **Seminari di aggiornamento rivolti agli Agenti Esperti** la metodologia utilizzata è stata quella della "**ricerca-intervento**" che ha previsto:

- la somministrazione di un questionario anonimo costruito ad hoc
- la realizzazione di un "*focus group*"
- e la simulazione di una tecnica di "*defusing psicologico*", diretto alla riduzione o alla prevenzione delle conseguenze negative di eventi traumatici.

Con tale approccio formativo abbiamo inteso ottenere tutte le informazioni utili all'aggiornamento del profilo dell'U.C. per una sempre più corretta selezione attitudinale ed all'ampliamento dei successivi interventi formativi, maggiormente mirati a garantire un servizio aderente ai reali bisogni degli operatori. Ma si è anche voluto prospettare la possibilità di rispondere ad una richiesta di concreto sostegno psicologico che il personale impiegato in così delicati compiti da tempo solleva.

*Ten. Col. della G. di F. Roberto TORRE  
Dirigente la Sezione Corsi del 1° Servizio Affari Generali ed  
Internazionali della Direzione Centrale per i Servizi Antidroga*

La Direzione Centrale per i Servizi Antidroga, istituita nel 1991 per effetto della legge 16, con funzioni di coordinamento antidroga, è composta da personale interforze, con paritetica rappresentanza della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri e della Guardia di Finanza ed è retta, con rotazione triennale, da un dirigente Generale della Polizia di Stato, da un Generale di Divisione dell'Arma dei Carabinieri e da un Generale di Divisione della Guardia di Finanza. Si articola su tre Servizi dei quali il I si occupa, tra l'altro, attraverso la Sezione "Addestramento Studi e Affari Legislativi", della promozione di corsi di qualificazione e aggiornamento antidroga interforze.

In tale ambito si avvale di illustri e qualificati docenti appartenenti alla Magistratura, ad Università Pubbliche ed alle Forze di Polizia nazionali ed estere, nonché di medici e psicologi della Polizia di Stato.

L'univoca finalità di intenti stabilitasi, già a partire dal 2007 ed ampliata nell'ultimo triennio, con il Centro Psicotecnico della Polizia di Stato, ha consentito di realizzare una serie di interventi didattici finalizzati ad offrire una formazione tecnico-professionale sempre più qualificata a beneficio degli operatori undercover, senza tuttavia tralasciare il tema della sicurezza dell'attività sottocopertura - entrambi modulati sulla base sia delle esigenze istituzionali che dei bisogni soggettivi, alla luce della complessità e della delicatezza dello scenario operativo di azione riservando, una particolare attenzione, agli aspetti relativi all'impiego delle risorse psichiche individuali.

La didattica è stata completata da validissimi contributi forniti da istruttori appartenenti a team formativi di polizie estere all'avanguardia per **l'utilizzo di tecniche di simulazione operativa sottocopertura antidroga**, affiancati da qualificati ufficiali e

funzionari appartenenti alle forze di polizia italiane.

Il team di formatori del Centro Psicotecnico ha messo a disposizione della Direzione Centrale la preziosa competenza tecnico-professionale attraverso l'utilizzo di metodiche di selezione psicoattitudinale per il solo personale della Polizia di Stato e formative teoriche e pratico-operative, per il personale interforze appartenente ai ruoli Ispettori, Sovrintendenti e categorie di base.

La formazione pratica per gli agenti sottocopertura come detto, è stata curata, nell'ultimo triennio da team di polizie estere.

In particolare è stata curata:

- nell'anno 2012, da un team di istruttori della *Drug Enforcement Administration* Americana e si è svolta nel rispetto del criterio della massima aderenza delle simulazioni operative antidroga, alla realtà operativa ed alla normativa nazionale antidroga.

Sono stati utilizzati scenari operativi:

- esterni, nel centro storico della città di Roma;
- interni con ambientazione simulata rappresentando concrete situazioni operative.

Durante le esercitazioni, improntate sull'azione di squadra, sono intervenuti "ignoti role players" e sono state impiegate strumentazioni tecnologiche ordinariamente destinate alle attività sottocopertura.

Le storie di copertura ed i piani operativi sono stati studiati preliminarmente "a tavolino", con l'analisi di tutte le criticità ipotizzabili, ed attuate con la finalità di evitare ogni rischio salvaguardando sempre l'incolumità degli operanti.

- nell'anno 2013 da un team della polizia Canadese (*Royal Canadian Mounted Police*) ed ha preso le mosse dalle procedure di infiltrazione in organizzazioni criminali seguite da quella polizia collaterale.

Tale "modus operandi" ha consentito di verificare in concreto le

capacità individuali di improvvisazione, di reazione in situazioni limite, di camuffamento e di adattamento a ruoli del tutto estranei alla propria personalità, in definitiva, la capacità di vivere costantemente e per prolungati periodi di tempo interpretando "ruoli e storie di copertura" **nonché di affrontare con lucidità e determinazione situazioni estreme** *ad altissimo stress emotivo*.

- nell'anno 2014 sono state curate da un team di istruttori del BKA (*Bundeskriminalamt*) **che ha focalizzato le attività formative** sia a livello individuale, con analisi del ruolo dell' agente undercover e del supervisor (ossia del responsabile dell'operazione sottocopertura), senza tralasciare l'azione della squadra.

Prendendo le mosse dall'esercitazione definita dal BKA come "*sedia bollente*" ove la storia di copertura è stata sostenuta dai frequentatori durante incalzanti interrogatori, **si è passati alle simulazioni esterne ove sono state testate le capacità di avviare le indagini mediante il contatto iniziale esterno con ignoti esponenti della criminalità**, e attraverso le procedure concettuali e pratiche dell'impiego del sottocopertura, si è giunti alla gestione dell' esponente dell' organizzazione criminale anche in situazioni impreviste ed imprevedibili.

Anche queste esercitazioni sono state attuate con la finalità di evitare ogni rischio salvaguardando sempre l'incolumità degli operanti.

Di grande utilità sono risultati i contributi di analisi, curati asetticamente, dagli psicologi del Centro Psicotecnico che hanno fornito chiare relazioni di analisi e modelli comportamentali, sia sotto il profilo delle condotte concretamente realizzate che delle gestualità e delle reazioni inconsce degli operatori undercover.

Tali momenti didattici rappresentano, in definitiva, la risultante di due esigenze: **da un lato** quella istituzionale, fortemente sentita a

livello centrale anche sulla base del confronto con programmi addestrativi in essere presso altre polizie collaterali estere, di **curare**, ancor prima della preparazione tecnico professionale, quella psicologica dell'undercover, ciò per evidenti ragioni di tutela soggettiva e di sicurezza istituzionale e **dall'altro** quella di accogliere le numerosissime istanze pervenute da parte dei frequentatori di passate edizioni del corso.

In conclusione sono state poi analizzate le proposte dei frequentatori attraverso anonimi questionari valutativi dalle quali sono emersi, tra l'altro, innovativi input formativi.

In proposito si segnala l'esigenza di prevedere uno spazio dedicato - eventualmente anche a cura delle amministrazioni di appartenenza - all'ascolto psicologico ed entro il quale poter esprimere e risolvere tutte le problematiche legate alle conseguenze sulla psiche connesse all'impiego in tale settore operativo.





## *“Nella fabbrica degli orchi aiutiamo i poliziotti ad attraversare le mura dei silenzi” - Il contatto con i minori e con le donne vittime di violenza*

---

*Dr. Renato CORTESE,  
Dirigente della Squadra Mobile della Questura di Roma*

Come Capo della Squadra Mobile descriverò brevemente l'esperienza della struttura investigativa della Questura di Roma su un tema così delicato come il contatto con le donne vittime di violenza.

Le Squadre Mobili sono uffici organizzati con una apposita Sezione Investigativa, la Quarta Sezione, che tratta precipuamente i reati relativi alle violenze di genere, violenze su minori e fasce vulnerabili.

Seppure la maggior parte dei casi sia trattata dalla Quarta sezione, che è un reparto di eccellenza specializzato per questa tipologia di reato, non tutti i casi di violenza sessuale possono essere trattati dalla Squadra Mobile, specialmente in un territorio come quello di Roma, in cui molti di questi casi vengono molto spesso affrontati dai Commissariati, dagli Uffici investigativi periferici.

Il nostro impegno in questi anni è stato quello di affrontare con rinnovata sensibilità questa tematica ed elaborare un approccio investigativo che sia compatibile con la delicatezza e la complessità del caso che dobbiamo affrontare e risolvere.

Di recente, l'Autorità Giudiziaria di Roma ha istituito un pool di magistrati ad hoc per la trattazione dei casi di violenza di genere per cui se oggi, in questo momento, c'è un episodio di violenza di genere, violenza su donne o su minori, il caso viene segnalato ad un

Pubblico Ministero del pool violenze che sicuramente è in grado di dare direttive più incisive, più qualificate all'operatore di polizia per affrontare meglio e subito la vicenda. Di pari passo, abbiamo costituito un gruppo di referenti all'interno dei vari Uffici di polizia che sono gli operatori di polizia maggiormente preparati ad affrontare queste tematiche, in modo tale che qualunque sia l'ufficio cui spetta la trattazione del caso, anche quello più periferico, le parti offese possano trovare un'accoglienza adeguata, un approccio maggiormente efficace per affrontare e risolvere questo tipo di tematiche.

Attraverso il quotidiano supporto delle Psicologhe della Polizia della Questura di Roma nell'attività di contrasto ai reati di genere e di supporto alle parti offese e, attraverso i loro suggerimenti, abbiamo avviato una serie di azioni concrete per migliorare l'efficacia dell'attività di polizia in questo campo.

Un primo obiettivo che ci siamo posti è stato quello di trovare luoghi idonei per poter accogliere queste persone che sono vittime di reati particolari, per assicurare alla donna e/o alle vittime dei reati di genere che siano ospitati innanzitutto in un ambiente idoneo, per cui assolutamente escludiamo che un ufficio dove venga ospitata la parte offesa possa essere il classico ufficio di polizia, per cui la nostra capacità è quella anche della capacità di ascolto, di saperla ascoltare, di assicurarle un ambiente idoneo, adeguato.

Un secondo obiettivo che ci stiamo ponendo è quello di fornire agli operatori di polizia il necessario supporto tecnico per ottenere il maggior numero di indicazioni che orienti l'attività investigativa attraverso una formazione specifica sull'ascolto delle vittime di queste tipologie di reati.

Abbiamo compreso oggi, anche alla luce degli errori passati, quanto possa essere significativa la padronanza di strumenti tecnici comunicativi e relazionali per affrontare questi casi, perché quello che stiamo ascoltando non è un furto di un'autovettura o una denuncia per estorsione, ma è qualcosa di molto più impegnativo, molto più importante e complesso dal punto di vista umano.

L'adozione di queste tecniche per l'ascolto delle vittime, come dire "tesorizza" i dati investigativamente utili, perché attraverso il racconto, attraverso la raccolta di dettagli specifici ed elementi d'insieme della vicenda, noi riusciamo a capire anche la situazione di pericolo attuale e futuro in cui versa la vittima e a segnalarlo all'Autorità Giudiziaria, in modo da intervenire in maniera tempestiva e preventiva rispetto alla consumazione di un reato più grave.

Sappiamo, infatti, che l'escalation criminale tra un fatto violento e l'altro, gli intervalli di tempo tra una condotta violenta e l'altra, possono essere un fattore altamente predittivo rispetto al rischio di incolumità della vittima.

Un altro accorgimento che adottiamo per superare alcune criticità del passato è quello di usare la massima attenzione nella stesura dei verbali di denuncia.

Normalmente l'operatore di polizia scrive il verbale ed è a contatto con la parte offesa, sente il racconto, segue l'emozione e queste emozioni sono importanti e devono essere tradotte nel verbale come parte integrante dello stesso, perché possano essere conosciute, insieme alle indicazioni di natura più prettamente oggettiva, anche dal Pubblico Ministero e dal Giudice che, non necessariamente durante le fasi processuali, avranno contatto con la vittima.

Una strategia che adottiamo per migliorare la comprensione e la completezza dei verbali redatti dai nostri operatori di Polizia è quella di sottoporre il verbale a una terza persona - di solito il Funzionario di Polizia se non ha verbalizzato il funzionario - e questa terza persona che non ha verbalizzato deve rendersi conto e capire se traspare da quel verbale l'emozione e la situazione che il racconto della vittima ha reso esplicito.

Un altro dato fondamentale al quale oggi poniamo la massima attenzione è il lessico che si usa, le parole che utilizziamo nella redazione del verbale.

Noi come polizia giudiziaria spesso siamo portati ad innovare le

parole, a caricarle di significato particolare, quindi, andiamo a travalicare quelli che sono i nostri compiti che sono solo quelli di fotografare la realtà, e non cadere nell'errore di dare un giudizio di valore ai comportamenti, anche perché poi questi elementi sono oggetto di frequente e facile contestazione durante il processo.

Quindi, le indicazioni che forniamo attualmente ai nostri operatori sono quelle di raccontare i fatti, possibilmente di fotografarli così come ci si presentano davanti agli occhi, senza trasformarli con parole non corrispondenti alla realtà e soprattutto di rispettare, anche nel lessico, quelle che sono le parole che la parte offesa ha realmente usato durante la denuncia, anche per evitare che la contestazione del verbale avvenga attraverso una disconferma della parte offesa stessa che, attraverso la lettura del verbale in sede processuale, possa non riconoscere come suo il racconto reso all'operatore di polizia.

La grande attenzione alle tecniche di ascolto e alle strategie di supporto alle vittime delle violenze di genere sono motivate anche da una ragione legata all'andamento e al peso che questo tipo di eventi criminosi oggi ha sul sociale, perché, se è vero che gli omicidi legati alla criminalità comune e organizzata sono in calo, quelli legati alla violenza di genere continuano ad avere un andamento costante e non accennano a diminuire.

E' ovvio che questo problema impone di essere affrontato in maniera più efficace non solo nei suoi aspetti investigativi, ma richiede un impegno da parte di componenti diverse culturali e sociali.

Non so se il carcere sia sufficiente a risolvere il problema, assicurare quella che è l'emenda del condannato: noi abbiamo lo strumento dell'ammonizione, che è un procedimento amministrativo, abbiamo una rete di collaborazione con altri enti che ci danno una mano, ma sicuramente al centro dell'attenzione normativa, oltre alla donna, probabilmente dovrebbe essere messo anche in parte l'autore di queste violenze.

La nostra esperienza ci informa su come molti dei soggetti

condannati, proprio durante il periodo di espiazione in carcere possano maturare piani di azione e reiterazione criminale nei confronti delle loro vittime, alle quali spesso sono legati da vincoli di genitorialità o da passati rapporti sentimentali.

In alcuni casi abbiamo assistito, e siamo intervenuti, a casi di stalking messi in atto direttamente dal carcere.

Tali casi, purtroppo frequenti, ci suggeriscono che il carcere non dovrebbe essere l'unica soluzione possibile e che bisognerebbe studiare strategie di recupero più efficaci.

*Dr.ssa Rita STACCONE,  
Psicologo della P. di S. della Questura di Roma*

## **1. Introduzione**

Minori e donne: esseri umani che spesso finiscono per diventare vittime di storie di “ordinaria follia”. Perché i maltrattamenti, le violenze, le sevizie, le umiliazioni, le privazioni che subiscono sono incomprensibili e inaccettabili per ogni persona “psicologicamente sana ed equilibrata” e purtroppo, nella maggior parte dei casi, vengono vissute quotidianamente proprio all’interno del contesto familiare che dovrebbe proteggere e supportare i suoi membri, invece che distruggerli ed annientarli, a volte fino alla morte, intesa non solo in senso fisico ma anche psicologico.

Tutto questo, il più delle volte, viene tenuto nascosto agli altri, ma prima ancora a se stessi, e quando si prende la decisione di “uscire allo scoperto”, quando si ha il coraggio di rivolgersi alle autorità e denunciare la violenza, è molto importante trovare un interlocutore che sappia accogliere con delicatezza ed estremo rispetto la testimonianza della vittima.

La prima e concreta iniziativa volta a tutelare la vittima è stata la Decisione Quadro del Consiglio Europeo del 15.03.2001. Il suo obiettivo non è stato solo quello di salvaguardare gli interessi della vittima nell’ambito del procedimento penale in senso stretto, ma anche quello di prevedere misure di assistenza a suo favore prima, durante e dopo il procedimento stesso, al fine di attenuare le conseguenze del reato<sup>1</sup>. Particolare attenzione, quindi, è stata rivolta al diritto della vittima di avere un trattamento che ne salvaguardasse

---

<sup>1</sup> L'art. 13 della Decisione Quadro parla di servizi specializzati e organizzazioni di assistenza alle vittime: “*Ciascuno Stato membro promuove l'intervento, nell'ambito del procedimento, di servizi di assistenza alle vittime, con il compito di organizzare la loro accoglienza iniziale e di offrire loro sostegno e assistenza successivi attraverso la messa a disposizione di persone all'uopo preparate nei servizi pubblici o mediante il riconoscimento e il finanziamento di organizzazioni di assistenza alle vittime*”

la dignità<sup>2</sup>, il diritto di informare e di essere informata<sup>3</sup>, il diritto di comprendere ed essere compresa, il diritto di essere protetta nelle varie fasi del processo<sup>4</sup>. Altrettanto importante è l'aspetto della formazione, per cui le persone che vengono a contatto con le vittime devono ricevere una formazione adeguata, requisito fondamentale sia per la tutela delle vittime sia per il conseguimento degli obiettivi del procedimento<sup>5</sup>.

Di conseguenza, risulta di fondamentale importanza creare un contesto, non solo fisico- ambientale ma anche emotivo, che sia in grado di prevenire una vittimizzazione secondaria, facilitando al

---

<sup>2</sup> L'art. 2 della Decisione Quadro parla di rispetto e di riconoscimento: *“Ciascuno Stato membro si adopererà affinché alla vittima sia garantito un trattamento debitamente rispettoso della sua dignità personale durante il procedimento e ne riconosce i diritti e gli interessi giuridicamente protetti con particolare riferimento al procedimento penale”*.

<sup>3</sup> L'art. 4 della Decisione Quadro sottolinea il diritto di ottenere informazioni: *“Ciascuno Stato membro garantisce che, in particolare fin dal primo contatto con le autorità incaricate dell'applicazione della legge, la vittima abbia accesso, con i mezzi che lo Stato ritiene adeguati e, per quanto possibile, in una lingua generalmente compresa, alle informazioni rilevanti ai fini della tutela dei suoi interessi”*. Ciò comprende informazioni come, ad esempio, il tipo di servizi o di organizzazioni a cui la vittima può rivolgersi per ottenere assistenza, dove e come può sporgere denuncia, quali sono le procedure successive alla presentazione della denuncia e qual è il suo ruolo in tale contesto, quali sono gli sviluppi della denuncia, qual è la sentenza pronunciata dal giudice. Inoltre, almeno nei casi in cui si ravvisa un pericolo per la vittima, è possibile informarla del rilascio dell'imputato o della persona condannata per il reato.

<sup>4</sup> L'art. 8 della Decisione Quadro riguarda il diritto alla protezione: *“Ciascuno Stato membro garantisce un livello adeguato di protezione alle vittime di reati ed eventualmente ai loro familiari o alle persone assimilabili, in particolare per quanto riguarda la sicurezza e la tutela dell'intimità della vita privata, qualora le autorità competenti ritengano che esista una seria minaccia di atti di ritorsione o prova certa di un serio intento di intromissione nella sfera della vita privata”*.

<sup>5</sup> L'art. 14 della Decisione Quadro è relativo alla formazione professionale delle persone che intervengono nel procedimento o comunque entrano in contatto con le vittime: *“Ciascun Stato membro incentiva, attraverso i servizi pubblici o mediante il finanziamento delle organizzazioni di assistenza alle vittime, iniziative atte a offrire un'adeguata formazione professionale alle persone che intervengono nel procedimento o comunque entrano in contatto con le vittime, con particolare riferimento alle necessità delle categorie più vulnerabili”*. L'articolo, poi, sottolinea che questo requisito è richiesto in particolare alle forze cii Polizia ed agli operatori del settore della giustizia.



contempo la rievocazione del ricordo dell'evento subito<sup>6</sup>. Molto spesso, infatti, oltre alle conseguenze dirette del reato, di tipo fisico, materiale, economico ed emotivo-psicologico (vittimizzazione primaria), la vittima è costretta a rivivere, nelle fasi successive al reato, esperienze a questo connesse che ne amplificano le conseguenze negative, legate talora al comportamento "maltrattante" e insensibile delle agenzie deputate a prendersi carico della vittima (tribunali, servizi sociali, avvocati, forze di Polizia, ecc.), ai lunghi tempi e alle attese della risposta o alla frustrazione delle aspettative.

## 2. L'esperienza della Questura di Roma

A partire dal 2008, la Questura di Roma si è avvalsa delle psicologhe della Polizia di Stato, in servizio presso l'Ufficio Sanitario Provinciale, per ascoltare le vittime dei reati di maltrattamento e di abuso.

Le prime vittime ad essere ascoltate da personale specializzato sono stati i minori. Nell'ambito delle "audizioni protette", lo psicologo della Polizia effettua l'ascolto del minore seguendo un protocollo di intervento elaborato in accordo con le varie linee-guida create nel settore, al fine di evitare interventi che possano causare una vittimizzazione secondaria e che facciano incorrere nel rischio di alterare il racconto della piccola vittima. Ascoltare un bambino o un adolescente è un'attività molto complessa che richiede una competenza specifica. Non si tratta di un "semplice" ascolto: in questo particolare contesto, infatti, lo psicologo non si limita a registrare il resoconto dei fatti accaduti, ma deve anche essere capace di accogliere e contenere il vissuto emotivo traumatico del minore. Questo perché l'obiettivo fondamentale è quello di riuscire a "massimizzare le informazioni minimizzando lo stress" per la

<sup>6</sup> L'art. 15 della Decisione Quadro punta l'attenzione sulle condizioni pratiche relative alla situazione della vittima nel procedimento: "*Ciascuno Stato membro si adopera affinché, nell'ambito del procedimento in generale e in particolare negli ambienti in cui operano organi la cui attività possa dare inizio ad un procedimento penale, la vittima non abbia a subire pregiudizi ulteriori o inutili pressioni. Ciò vale in particolare per una corretta accoglienza iniziale della vittima e per la creazione, nei luoghi in questione, di condizioni adeguate alla sua situazione*".



piccola vittima, tenendo sempre presente che l'esigenza prioritaria è quella di rispettare i suoi diritti e di adottare i provvedimenti necessari a tutelarla sia dal punto di vista giuridico che psicologico. Per questo motivo, la recente ratifica in Legge della Convenzione di Lanzarote, normativa in materia di protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale, prevede obbligatoriamente la presenza di esperti in psicologia o psichiatria infantile, sottolineando in tal modo il ruolo determinante che questo professionista ricopre per la tutela dei diritti, l'assistenza e la protezione del minore vittima. L'esperto deve essere nominato dal P.M. e viene scelto attingendo ad una lista di consulenti tecnici iscritti all'Albo della Procura.

Oltre all'intervento in prima persona degli psicologi della Polizia, altrettanto importante è la formazione degli operatori che si occupano di questa tipologia di reati, affinché l'accoglienza dei minori avvenga con professionalità qualificata. Di conseguenza, nel corso degli anni, sono stati effettuati corsi di formazione al personale della IV sezione della Squadra Mobile e agli operatori dei vari Commissariati della Questura di Roma.

Naturalmente, le competenze necessarie per realizzare l'ascolto "protetto" del minore sono le stesse che devono essere attivate quando si tratta di accogliere e ascoltare "empaticamente" una donna vittima di violenza.

### **3. L'accoglienza e i bisogni della vittima**

Un primo aspetto che gli operatori di Polizia devono curare con particolare attenzione, quando si relazionano con una persona che si rivolge a loro per denunciare un reato di cui è stata vittima diretta o indiretta (ad esempio in qualità di testimone), è quello della sua accoglienza.

L'operatore deve tenere presente alcune considerazioni:

- subire un reato è sempre un'esperienza traumatica, in quanto viene violata la sfera della propria intimità e della privacy;
- subire un reato mette la vittima nella condizione di sperimentare

una sensazione di vulnerabilità e di impotenza, facendo vacillare la fiducia nelle persone e nel mondo circostante;

- l'incontro tra le Forze di Polizia e le vittime è l'incontro tra due realtà molto diverse tra loro: le prime sono abituate ad affrontare il crimine, le seconde vivono i reati che subiscono o ai quali assistono come eventi drammatici;
- il contatto e l'interazione con gli operatori di Polizia è molto importante perché offrono alle vittime la possibilità di riparare il danno subito, attraverso tutta una serie di attenzioni che consentono loro di sentirsi nuovamente protette e meno vulnerabili.

Il rapporto di collaborazione, così importante per la raccolta della denuncia, si potrà instaurare soltanto se la vittima percepirà l'operatore di Polizia capace di accoglierla, capace cioè di mostrare un reale interesse e una sincera partecipazione a quanto a lei accaduto. Mostrare di comprendere la sua condizione diventa, quindi, il requisito fondamentale per accrescere nella vittima la convinzione che denunciare è la cosa giusta da fare perché significa riconoscere la gravità di ciò che si è subito e attivarsi per ottenere il giusto risarcimento e la tutela necessaria.

“Comprendere” la vittima significa avere nei suoi confronti un atteggiamento che consente di mantenere il giusto equilibrio tra distacco e partecipazione all'accaduto. Se da un lato è vero che il quotidiano confronto con situazioni d'illegalità porta l'operatore ad assuefarsi a questo tipo di realtà, dall'altro è importante che non dimentichi mai di avere di fronte a sé una persona con la sua storia, la sua esperienza, la sua sofferenza che, al di là di ogni risarcimento di tipo materiale o economico, ha un solo reale bisogno: quello di essere accolta, ascoltata, compresa, rassicurata, attenuando così le conseguenze traumatiche derivanti dalla violenza subita.

In quest'ottica, acquisisce un valore assoluto la capacità di instaurare con la vittima una comunicazione, verbale e non verbale, attraverso la quale la persona possa percepire che i suoi bisogni vengono accolti e soddisfatti. In particolare, i bisogni a cui fare

attenzione sono:

1. Il bisogno di sentirsi al sicuro. Dopo un evento traumatico, la cosa più importante è rassicurare e tranquillizzare la vittima, facendole sperimentare la sensazione di essere al sicuro, di non essere sola, di avere qualcuno che la protegge e che si prende cura di lei. In concreto, questo si ottiene creando un contesto ambientale confortevole, adottando una postura accogliente ed utilizzando un tono di voce calmo, pacato, tranquillo, assicurando la privacy durante il colloquio e riducendo al minimo i fattori di disturbo (es. telefono, ingresso di altre persone, ecc.), fornendo alla vittima una lista di contatti utili per ricevere assistenza, sostegno, informazioni, assicurandosi che la stessa abbia una rete protettiva di supporto, sia familiare che professionale. Questo è particolarmente importante per evitare che la persona si senta lasciata sola con la violenza subita. A tal fine, l'ufficio di Polizia può svolgere un'azione di raccordo tra la vittima e le strutture competenti ad offrire tale tipologia di assistenza (es. associazioni di vittime o di servizi legali e di pronta accoglienza, ecc.).
2. Il bisogno di esprimere le proprie emozioni. La vittima si sente riconosciuta nel momento in cui sperimenta di essere accolta con tutta la sua sofferenza, che può verbalizzare e condividere con un'altra persona. Per facilitare questo processo, è importante tenere in considerazione alcuni suggerimenti:
  - evitare di interrompere bruscamente la vittima mentre parla, soprattutto quando esprime le sue emozioni
  - controllare il proprio comportamento non verbale per evitare di dare l'impressione che si ha fretta
  - esprimere la propria comprensione attraverso l'ascolto empatico
  - assicurare la vittima sul fatto che le sue reazioni all'evento non sono insolite (normalizzare)
  - contrastare le auto-colpevolizzazioni della vittima

- fornire piccoli consigli sulle strategie di gestione dell'evento
  - incoraggiare a riprendere al più presto la propria attività
3. Il bisogno di sapere quello che succederà dopo. Questo bisogno di avere informazioni ha a che fare con la necessità da parte della vittima di sapere che ci sarà un futuro, che può prendere delle decisioni e che può riacquistare il controllo della propria vita, contrastando il senso di precarietà e di impotenza sperimentato in seguito all'evento traumatico. Alla luce di questa esigenza, è utile fornire alla persona informazioni relative alle conseguenze psicologiche del trauma che ha subito e all'iter giudiziario che dovrà affrontare.

Relazionarsi con la vittima facendo attenzione a questi bisogni, consente di alleviare la sua sofferenza, di migliorare il suo stato d'animo, di accrescere la capacità di sopportazione e di adattamento, mettendola in grado di affrontare in maniera più efficace il cambiamento che deriva dall'aver vissuto un tale evento traumatico.

#### **4. Il colloquio con la vittima**

Considerando la complessità di elementi che intervengono in generale in una comunicazione, la conduzione di un' intervista con categorie particolari di persone, come le vittime di un reato, rende tale fase molto delicata in quanto è necessario tenere sempre presenti due aspetti: non alterare il ricordo che la persona ha dell'evento ed aiutarla a recuperare il maggior numero possibile di informazioni. Il tutto deve essere fatto nel rispetto della persona, per evitare la vittimizzazione secondaria.

L'incontro con la vittima, dunque, pone l'operatore, chiunque esso sia (operatore di Polizia, assistente sociale, psicologo, avvocato, giudice, ecc.), nella condizione di raggiungere due obiettivi ben precisi e complementari tra di loro. Uno è quello di ottenere dalla persona una testimonianza che sia il più aderente possibile alla realtà dei fatti, in modo da perseguire l'autore del reato. L'altro, invece, è quello di tutelare la vittima e i suoi bisogni.

Quello che va tenuto ben presente è che non è possibile avere la collaborazione della vittima ai fini della testimonianza se prima non si è capaci di creare le condizioni necessarie per accoglierla. Non bisogna dimenticare che la persona è chiamata a testimoniare rispetto ad un evento, spesso molto spiacevole e doloroso, in un ambiente particolare e già di per sé stressante, come quello di un ufficio della Polizia e di fronte ad una persona sconosciuta.

L'accoglienza della vittima non va intesa soltanto dal punto di vista dell'aspetto formale ma, in senso più ampio, fa riferimento alla sua dimensione umana, in cui la vittima è vista e riconosciuta come una persona che soffre. La creazione di un rapporto di fiducia, quindi, diventa la condizione preliminare per poter raggiungere gli obiettivi più propriamente legati all'attività di indagine e di Polizia giudiziaria. Al contrario, trascurare la vittima, significa negare il bisogno di cura di cui necessita con il rischio di perdere la sua collaborazione e, quindi, l'acquisizione di informazioni utili. Certamente entrare in relazione con una vittima non è facile, in particolare perché vengono sollecitate e messe a dura prova due capacità dell'interlocutore: quella di contattare e gestire le emozioni negative, legate alla sofferenza e al dolore, e quella di entrare in empatia con l'altra persona. Se manca la fiducia rispetto alla capacità di gestire questi aspetti, si finisce per mettere in atto il meccanismo di difesa del "disimpegno morale", attraverso il quale viene attenuata la responsabilità del reo. Chi ascolta, quindi, è portato a minimizzare, ignorare o distorcere le conseguenze del reato, de-umanizzando la vittima e attribuendole la colpa di ciò che è capitato.

In primo luogo, per instaurare una relazione efficace e di sostegno, è indispensabile predisporre un ambiente accogliente, confortevole, privo di distrazioni come, ad esempio, rumori, interruzioni, presenza o passaggio di altre persone. In secondo luogo, chi intervista deve possedere abilità comunicative ed una modalità di relazionarsi con l'altro tali da facilitarne l'apertura e la disponibilità, assicurandolo che ciò che racconterà non sarà valutato e che, nel momento in cui il racconto diventasse troppo doloroso o fonte di ansia, sarà possibile

fare delle pause. Quando la persona si sente accolta e a proprio agio, sarà più disponibile a parlare e di conseguenza fornirà maggiori informazioni.

- E' importante tenere a mente alcuni suggerimenti per accogliere la vittima e creare con lei un canale di comunicazione basato sulla fiducia e sulla comprensione:
- tenere una distanza adeguata (né troppo vicini né troppo distanti)
- guardare la persona, senza però fissarla insistentemente
- ascoltare "attivamente", in modo empatico
- rispettare i tempi della vittima e le sue modalità di espressione (anche il silenzio)
- porre le domande ricorrendo alla struttura ad "imbuto" (dal generale al particolare)
- esprimere attenzione ed interesse attraverso il comportamento verbale e non verbale
- porre attenzione alla comunicazione non verbale, propria e della vittima
- incoraggiare e rassicurare la vittima ("*la capisco*", "*comprendo quello che sente*", ecc.)
- favorire il racconto, evitando parole o domande che possano suggestionare la vittima o indirizzare le sue risposte
- rinforzare la persona con apprezzamenti per il suo impegno fornire piccoli consigli sulle strategie di gestione dell'evento

Al contrario, è utile evitare alcuni comportamenti:

- interrompere la vittima mentre racconta, in particolare mentre esprime le proprie emozioni
- minimizzare i vissuti emotivi della vittima
- chiedere immediatamente i dettagli
- avere fretta di raccogliere le informazioni

- colpevolizzare
- criticare
- giudicare
- usare frasi di circostanza (es. “vedrà che passerà”)
- manifestare dubbi sul racconto

## 5. L’ascolto protetto del minore presso la Questura di Roma

Nell’esperienza della Questura di Roma, le prime vittime ad essere ascoltate da personale specializzato sono stati i minori.

Come scrive Andolfi nella prefazione al libro “*Quando i genitori si dividono*” di Silvia Vegetti Finzi, “*ascoltare un bambino non è facile*”. L’esperienza professionale di psicologa della Polizia di Stato mi porta a condividere in pieno questa affermazione: non è facile ascoltare un minore, soprattutto quando è disposto a raccontare la propria storia fatta di violenze, abusi, maltrattamenti di vario genere di cui è stato vittima o, a volte, anche solo spettatore, ma che, in qualunque caso, ha lasciato delle ferite non solo nel suo corpo ma anche, in maniera sicuramente più profonda e dolorosa, nell’anima e nella psiche.

Da alcuni anni, in Italia si sta diffondendo la cultura di raccogliere la testimonianza dei minori attraverso il ricorso all’audizione protetta<sup>7</sup>, non solo durante l’incidente probatorio e la fase del dibattimento ma anche quando la Polizia Giudiziaria ha necessità di raccogliere le sommarie informazioni o durante la fase delle indagini preliminari condotte dal Pubblico Ministero sulle presunte violenze o sugli abusi a danno dei minori.

La Polizia di Stato si è mostrata sensibile a questa problematica, dal

---

<sup>7</sup> L’audizione protetta di un minore è una “*udienza in cui viene assunta la prova, in cui il minore viene ascoltato in forma protetta, e cioè con l’adozione di tutte le cautele necessarie ad evitare che la vista dell’imputato possa creare turbamento*” (Mazzoni, 2003). E’ condotta in ambiente con specchio unidirezionale, interfono e microfono in modo tale da consentire al giudice, che si trova dietro lo specchio, di porre domande al minore per mezzo dell’intermediazione di un esperto di psicologia dell’età evolutiva, evitando così i rischi di una possibile vittimizzazione secondaria.



momento che spesso sono proprio gli operatori di Polizia i primi ad incontrare i minori. Da questa considerazione, unitamente alla consapevolezza che non sempre il personale ha un'adeguata formazione per ascoltare bambini ed adolescenti, è nato il progetto della Questura di Roma che, iniziato nel 2008, prevede l'ascolto protetto del minore da parte di un funzionario psicologo, Ufficiale di Polizia Giudiziaria, in servizio presso l'Ufficio Sanitario Provinciale. L'intervista è condotta utilizzando un protocollo che è stato elaborato in collaborazione con un Comitato Scientifico, composto da un'equipe di esperti studiosi e professionisti del settore.

Tale lavoro è nato in collaborazione con la Squadra Mobile che frequentemente si trova a dover affrontare casi in cui sono coinvolti minori come vittime di reato. In particolare, sia alla 4° Sezione che tratta i reati sessuali, anche in danno di minori, sia all'Ufficio Minori della Divisione Anticrimine è spesso affidato il compito di ascoltare i piccoli testimoni nel corso delle indagini preliminari.

Inoltre, anche ai Commissariati viene richiesto di indagare su situazioni di pregiudizio che riguardano i minori, poiché spesso arrivano segnalazioni sia da parte dei servizi sociali che delle scuole o di altri enti istituzionali.

Da non trascurare poi la possibilità che sia proprio la persona direttamente coinvolta a recarsi presso un ufficio di Polizia per ricevere aiuto.

Venire a contatto con questo tipo di reato, caratterizzato da emozioni molto forti, vissuti spesso relativi a sensi di colpa e di vergogna, senso di impotenza, paura delle conseguenze e tanto altro, ha stimolato delle riflessioni.

In particolare, ci si è interrogati su quale fosse la modalità più adeguata per ascoltare i minori, in modo da evitare da un lato la vittimizzazione secondaria e, contemporaneamente, ottenere notizie utili per le indagini relative al reato che si configura. Ci si è resi conto che era importante:

- provvedere a raccogliere la testimonianza del minore il più



presto possibile, ovvero non appena la denuncia è stata avviata, per ridurre il rischio di distorsioni e contaminazioni dei ricordi da parte dello stesso e dei suoi interlocutori

- avere uno spazio adeguato e isolato in cui accogliere la vittima, a tutela della sua privacy, prevedendo la presenza di strumenti ausiliari come colori, fogli, giochi e tutto ciò che può essere utile per far sentire il minore a proprio agio
- creare uno spazio relazionale in cui il minore possa sentirsi emotivamente accolto
- rassicurare i genitori o gli adulti di riferimento coinvolti nell'evento
- avere il tempo necessario per l'ascolto, avere a disposizione una figura professionale in grado di accogliere le esigenze emotive del minore e creare con lui un rapporto di fiducia per facilitare la comunicazione di informazioni difficili per lui da esternare, ma d'altra parte utili per le indagini.

Una volta creata la "Sala Calipari", dotata di tutti gli accorgimenti necessari per ascoltare in modo protetto il minore, e potendosi avvalere della professionalità degli psicologi della Polizia di Stato per svolgere le audizioni protette, il passo successivo è stato quello di elaborare un modello che consentisse di acquisire il racconto del minore nella maniera più efficace possibile, in modo da tutelarlo, accoglierlo e rispettarlo nelle sue esigenze emotive. Da qui l'invito ad un gruppo di esperti che, in collaborazione con il personale della squadra mobile e i funzionari psicologi, ha elaborato un documento contenente un modo efficace di procedere all'ascolto del minore, tenendo conto delle esigenze e delle difficoltà di tutti gli attori coinvolti.

La caratteristica di questo progetto è stata l'elaborazione di "linee guida" per gli operatori delle forze dell'ordine e la costruzione di un modello che è stato sperimentato quotidianamente sul campo, avvalendosi delle risorse interne dei funzionari psicologi della Questura di Roma. Ciò ha permesso di intervenire tempestivamente,

abbreviando i tempi di esecuzione e cristallizzando la testimonianza, utile ad ottenere i risultati investigativi.

Concretamente, questo è ciò che accade quando un minore viene convocato in Questura.

Il minore arriva negli uffici della Questura insieme ad un adulto di riferimento e viene accolto da personale di Polizia insieme allo psicologo che condurrà l'audizione. Dopo aver spiegato brevemente ad entrambi come si procederà, il minore viene accompagnato dallo psicologo nella Sala Calipari, dove si svolgerà l'escussione, che viene videoregistrata. Nella stanza sono presenti solamente il bambino e l'intervistatore, mentre l'ufficiale di Polizia giudiziaria si trova in una sala regia, collegata alla sala suddetta attraverso un sistema di microfoni e telecamere. L'operatore segue in diretta il colloquio e interviene, attraverso un telefono, a fini investigativi, qualora ve ne fosse bisogno.

Al termine dell'attività, il minore viene affidato al suo accompagnatore e si prosegue con la redazione degli atti. In particolare, viene prodotto un verbale in forma riassuntiva dei fatti ed una relazione tecnica circa l'andamento dell'escussione.

Al pari dell'accoglienza, anche l'invio del minore e della sua famiglia ad un professionista della salute mentale ha una notevole importanza. Dopo aver facilitato il racconto dell'evento, infatti, è fondamentale intervenire anche da un punto di vista psicologico per aiutare la piccola vittima, ma anche i suoi familiari, ad esplicitare ed elaborare i vissuti emotivi ad esso collegati, in modo da evitare che con il passare del tempo questo trauma diventi un carico sempre più difficile da gestire e sostenere, con il rischio che possano svilupparsi esiti psicopatologici. Per questo motivo, a luglio 2010, è stato siglato un protocollo d'intesa tra l'Associazione "Ascolto Sempre" e la Questura di Roma, con l'approvazione del Ministero dell'Interno, allo scopo di offrire uno spazio di ascolto finalizzato al sostegno psicologico dei minori vittime e/o autori di reato e delle loro famiglie.

Il modus operandi appena descritto, che integra la necessità di

tutelare e rispettare il minore con quella di approfondire e raccogliere elementi utili a fini investigativi, ha avuto riscontri positivi nello svolgimento delle indagini. La conseguenza logica è stata quella di legittimare e validare un modo di ascoltare che, sebbene già sperimentato in altri contesti, non era mai stato preso in considerazione nella fase delle indagini preliminari, momento in cui è fondamentale raccogliere tutte le informazioni possibili. È attraverso il racconto reso nell'immediatezza, infatti, che si raccolgono informazioni il più possibile corrispondenti a quanto accaduto nella realtà, limitando le influenze che possono distorcere i ricordi e permettendo al piccolo testimone di liberarsi di un peso.

E' importante sottolineare che in questa fase il compito dello psicologo è "solo" quello di ascoltare il minore, facilitando la narrazione dei fatti rispetto ai quali è stato vittima o testimone, senza la pretesa di arrivare a formulare un giudizio rispetto alla sua capacità di testimoniare o rispetto alla veridicità delle sue dichiarazioni, tutti aspetti che potranno essere accertati in altre sedi e da altre figure professionali deputate a questo compito. Come dichiara De Cataldo Neuburger (1997), infatti, il compito dell'Esperto non è quello di credere o non credere al bambino, ma di raccogliere elementi di giudizio da proporre all'Autorità competente.

## **6. Le fasi dell'intervista investigativa: linee guida**

Come già accennato, il progetto relativo all'ascolto protetto dei minori, realizzato dalla Questura di Roma, ha portato all'elaborazione di un protocollo d'intervista, da utilizzare per la raccolta delle sommarie informazioni o in fase di indagini preliminari, che si ispira alla "*Step-Wise Interview*", creata da Yuille e collaboratori nel 1991, ed ha lo scopo di massimizzare il ricordo, minimizzando nel contempo la contaminazione e lo stress. E' importante sottolineare che, seppure è indispensabile rispettare le diverse fasi e la loro sequenza, tuttavia lo strumento va utilizzato in modo flessibile, adattandolo alle esigenze della persona, del contesto e della situazione, senza perdere di vista gli obiettivi

fondamentali che sono la tutela del minore e la raccolta di tutte le informazioni necessarie alla fase investigativa.

In genere, l'intervista non dovrebbe superare i 45-60 minuti, in particolare con i bambini in età prescolare in quanto il loro livello di attenzione e di tolleranza non consente loro di sopportare tempi più lunghi.

I bambini al di sotto dei 3 anni, invece, non possono essere intervistati e in tal caso si compiono approfondimenti solamente con gli adulti di riferimento.

Altra indicazione, valida per i bambini nella fascia di età 3-6 anni, è quella di usare strumenti alternativi, come ad esempio il ricorso al disegno, al gioco o ad altro, allo scopo di facilitare la comunicazione. In questa fascia d'età la testimonianza rischia di essere meno accurata ed è quindi utile ricercare anche altri riscontri, oltre alla testimonianza del minore.

Queste sono le fasi dell'intervista:

1. **Introduzione.** Consiste nella presentazione dell'intervistatore, del contesto e della procedura, inserendo le regole da rispettare. In questa fase si accerta la capacità del testimone di distinguere le cose vere da quelle false, esplorando il suo funzionamento cognitivo attraverso alcune domande relative al concetto di verità contrapposto a quello di fantasia.
2. **Costruzione del rapporto.** Si comincia parlando di argomenti neutri, quali la scuola, le materie ed i giochi preferiti o qualunque altra cosa che non abbia a che fare con l'esperienza in questione. Ciò consente di abbassare il livello di "allarme" e di valutare preliminarmente i canali e gli strumenti comunicativi del bambino, nonché le sue capacità di comprensione, di espressione e le sue modalità cognitive.
3. **Esercitazione della memoria episodica.** In questa fase si chiede al bambino di raccontare un episodio recente per osservare la sua capacità mnemonica, come pure quella di collocare gli eventi nel tempo e nello spazio.

4. **Passaggio alle questioni centrali.** Si introduce l'argomento di interesse utilizzando domande neutre, come ad esempio "C'è qualcosa di cui vorresti parlarmi? lo sono qui per ascoltarti", senza commenti o osservazioni personali rispetto a quanto accaduto e ai protagonisti della vicenda.
5. **Investigare sull'episodio.** La domanda neutra precedentemente formulata è volta ad incoraggiare il bambino a fornire una libera narrazione dell'evento. In questa fase il minore è libero di raccontare come vuole e quindi non dovrà essere né interrotto, né corretto, né messo alla prova. Occorre avere pazienza anche relativamente a particolari irrilevanti. Si può incoraggiarlo intervenendo con frasi tipo: "Poi che cosa accadde?", insistendo sulla necessità che il bambino si concentri sul proprio ricordo, piuttosto che sul racconto dell'episodio, eventualmente già fatto ad altre persone.
  - 5.1 *Domande generali.* Altre domande generali, in forma aperta, possono essere utilizzate per ottenere ulteriori particolari sul "dove", "sul come" e sul "quando". Nel formularle, è importante non aggiungere particolari nuovi al racconto, ma tutto ciò che viene chiesto deve derivare solo dalle informazioni fornite dal bambino, adottando la sua terminologia ed evitando che siano tendenziose o suggestive. Altro aspetto rilevante è chiedere utilizzando una modalità tale che il bambino abbia la possibilità di dire "non so" oppure "non ricordo" (per es. "Tu hai detto... ; ti ricordi qualche cosa di più in proposito ?")<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Il modo in cui viene formulata una domanda è fondamentale per ottenere risposte che siano più o meno precise ed esaustive. Per far sì che con l'intervista si ottengano i migliori risultati possibili, in termini di completezza e di accuratezza delle informazioni, è necessario ricorrere a domande appropriate, evitando quelle che possono generare risposte incomplete, confuse o non corrispondenti alla realtà dei fatti.

È preferibile usare:

- Domande aperte. Permettono alla persona di parlare liberamente, fornendo risposte complete ed elaborate (es.: "Hai detto che eri nel negozio. Parlami di questo negozio").

5.2 *Domande specifiche.* La libera narrazione e le domande aperte permettono la rievocazione dell'evento da parte del bambino, mentre domande più specifiche portano a chiarificazioni ed estensioni delle informazioni fornite precedentemente. Si può chiedere al bambino di integrare la descrizione del contesto oppure di assumere una diversa prospettiva.

5.3 *Atteggiamento dell'intervistatore.* Per evitare che il minore aggiunga particolari non veritieri con lo scopo di compiacere l'adulto, è importante ascoltare il suo racconto senza sottolineare con enfasi quanto sia bravo nel riferire ciò che lo riguarda. Anche in questa fase occorre fare molta attenzione a non fornire al bambino informazioni pervenute all'intervistatore da altre fonti. Inoltre, le domande vanno sempre poste in forma aperta, evitando quelle chiuse di fronte alle quali il bambino non può che rispondere "sì" o "no".

6. **Pausa.** In questo momento è opportuno chiedere al bambino se ha bisogno di interrompere il colloquio. Questa fase è utile anche all'intervistatore per rielaborare il racconto, individuando

- 
- Domande chiuse. Il ricorso a questo tipo di domande è utile solo se è assolutamente necessario e solo dopo quelle aperte. Servono per raccogliere informazioni specifiche. (es.: "Hai detto che stavi guardando la televisione. Dove eri esattamente?")

È preferibile evitare:

- Domande a scelta vincolata. Presentano alla persona poche alternative di risposta, lasciando intendere che la risposta debba essere necessariamente una di quelle fornite (es.: "Hai detto che ti trovavi in camera. Eri seduto sul letto o sul divano?")
- Domande multiple. Sono quelle che contengono al loro interno molte domande (es.: "Hai detto che qualche compagno di classe ha visto ciò che è capitato. Quanti erano? Come si chiamano? Cosa facevano lì?")
- Domande complesse. Si tratta di domande elaborate, che contengono una serie di proposizioni subordinate o termini specialistici (es.: "Vorrei sapere da te come ti masturbava zio, quando lo andavi a trovare dopo il lavoro, prima di fare la merenda e lui ti aspettava in giardino, impaziente di fare quel gioco con te!")
- Domande suggestive. Sono quelle che, implicitamente o esplicitamente, suggeriscono la risposta ed introducono un elemento che non è mai stato nominato dalla persona (es.: "Di che tipo era la macchina su cui sei salito?" quando la persona non ha mai parlato di una macchina).

eventuali lacune o aspetti ancora da approfondire e rappresenta un'ulteriore possibilità di ottenere informazioni utili, prima di avviarsi alla conclusione del colloquio. Nel ripercorrere il racconto ci si deve attenere il più possibile al linguaggio utilizzato dal bambino.

7. **Informazioni riguardo alla rivelazione.** A questo punto si chiede al minore se ha già raccontato l'accaduto e a chi, in particolare per conoscere come, quando e cosa ha rivelato prima dell'audizione.
8. **Chiusura.** L'intervistatore ringrazia il bambino per la sua preziosa collaborazione e si mette a disposizione anche per eventuali sue curiosità o domande. È possibile fornire i propri recapiti al minore nell'eventualità avesse bisogno di parlare o chiedere qualcosa.
9. **Argomenti neutri.** Si chiede per esempio "*cosa fai appena esci da qui?*" o qualsiasi altra cosa neutrale che permetta al bambino di tornare gradualmente alla propria quotidianità.

## **7. Dati statistici riferiti all'ascolto dei minori**

In tema di ascolto protetto dei minori, le Psicologhe dell'Ufficio Sanitario Provinciale della Questura di Roma hanno incontrato dal 2008 a novembre 2013 un totale di 441 minori, di cui 406 in audizione protetta e 35 in incidente probatorio.

Dai dati statistici, emerge che il minore vittima di reato è prevalentemente di sesso femminile, di nazionalità italiana, di un'età compresa fra i 12 e i 18 anni e le violenze, principalmente di natura sessuale, vengono subite all'interno del contesto familiare, sebbene risulti essere molto alto anche il numero di violenze sessuali extrafamiliari.

In alcuni casi, la fragilità insita nella condizione di minore età è aggravata da stati di infermità psicofisica.

## **8. La donna vittima di violenza**

Come per i minori, anche nel caso dell'intervista con le donne è



indispensabile costruire un rapporto di fiducia in cui la persona percepisca che si ha tempo da dedicarle, si senta importante, ascoltata e non giudicata.

Se l'accoglienza iniziale è di fondamentale importanza, anche la fase successiva alla denuncia non può essere trascurata: rimanere in contatto con la vittima nei giorni successivi, in maniera continuativa e costante nel tempo, permette alla donna di non sentirsi abbandonata a se stessa, dimenticata, isolata e consente di monitorare quelli che sono stati gli effetti familiari e sociali della denuncia, la reattività della donna, in che modo si è organizzata, le risorse che ha utilizzato per crearsi una rete di supporto.

Dall'ascolto delle diverse storie raccontate dalle donne che finora si sono avvalse dell'ausilio della Polizia, emerge una dinamica specifica che si instaura all'interno della relazione tra vittima e persecutore. Questo "ciclo della violenza" si caratterizza per la presenza delle seguenti fasi.

Esiste una prima fase in cui si assiste alla crescita della tensione all'interno della coppia: l'uomo inizia ad assumere un atteggiamento ostile e scontroso nei confronti della partner; la donna, a sua volta, avverte che la tensione aumenta e tenta di prevenire l'escalation di violenza concentrando la propria attenzione sui bisogni dell'uomo e reprimendo le proprie paure e necessità.

Successivamente, esplose la violenza: l'uomo inizia ad insultare, minacciare, denigrare la donna, urla e rompe oggetti per spaventarla. Generalmente, la violenza fisica è graduale: i primi episodi sono caratterizzati da spintoni, immobilizzazioni, per poi arrivare a schiaffi, pugni, calci, strangolamenti, uso di oggetti contundenti e, in alcuni casi, anche all'utilizzo delle armi. Per rimarcare il proprio potere, l'uomo può agire violenza sessuale. In questa fase la donna ha paura di morire e si sente impotente e inerme. Le reazioni possono essere diverse: c'è chi fugge, chi si ritrae, chi sopporta in attesa che finisca, chi protesta, chi tenta di difendersi. La violenza subita, oltre alle lesioni fisiche, produce gravi conseguenze psichiche nella donna. Molte sviluppano disturbi



legati alla sindrome post-traumatica: disturbi del sonno, dolori cronici, ansia, perdita della fiducia in sé e negli altri.

Alla fase della violenza segue quella in cui l'uomo esprime pentimento ed agisce tutta una serie di attenzioni amorevoli. Questa è la fase chiamata "luna di miele" che, generalmente, è piuttosto breve (da due giorni a sei mesi). L'uomo prova vergogna, si sente impotente, chiede perdono, dice che vorrebbe poter tornare indietro e promette di cambiare il proprio comportamento.

Si dimostra "dolce, attento e premuroso", compra regali, promette di andare in terapia e di "fare tutto il possibile per cambiare" purché la donna non lo lasci e si separi da lui. Sono usuali anche le minacce di suicidio. In questa fase, la donna riscopre il compagno affascinante e amorevole come era nei primi periodi della relazione; piena di speranza nel potere trasformativo del suo amore, accetta le scuse e accoglie il partner. Molto spesso sono i familiari e gli amici che fanno pressione sulla donna affinché perdoni il partner e gli conceda un'altra possibilità. Molte si sentono in colpa per aver pensato di lasciarlo, ritirano eventuali denunce, altre interrompono le consulenze avviate e lasciano gli alloggi protetti per ritornare al proprio domicilio, nella speranza e nella convinzione che il loro impegno sia sufficiente a far funzionare il rapporto. In questa fase, tendono a rimuovere il ricordo dei maltrattamenti, a difendere l'autore delle violenze di fronte a terze persone e a sminuire le violenze subite.

A questo punto, avviene lo scarico della responsabilità. L'uomo non accetta di mettersi in discussione e attribuisce la colpa del proprio agire violento a cause esterne (lavoro, situazione economica, uso d'alcool, stress, ecc.), ma soprattutto alla donna che lo ha provocato o ha fatto qualcosa che giustifica la sua aggressione. La donna si assume la responsabilità del comportamento violento del partner, illudendosi che, modificando la propria condotta, riuscirà ad evitare altre violenze. In realtà, un fatto qualsiasi, anche banale, riavvia il ciclo della violenza. Questo aspetto, ossia l'alternanza da patte del partner di momenti d'affetto a momenti di aggressività, fa sì che la

donna si senta confusa e costantemente combattuta rispetto al prendere la decisione di mettere fine a questo “ciclo della violenza”.

La letteratura in tale ambito, ma anche l’esperienza professionale, evidenziano che con il passare del tempo i maltrattamenti tendono a diventare sempre più frequenti e più gravi. Se la spirale della violenza non viene interrotta, la tolleranza di simili comportamenti da parte della donna finisce per mettere sempre più a rischio la sua incolumità psico-fisica, con conseguenze spesso irreversibili.

## **9. Il colloquio con le donna vittima di violenza**

I casi di violenza contro le donne nei quali è stato possibile fornire il proprio contributo come psicologi della Polizia di Stato, pur nella loro unicità e peculiarità, hanno tutti un copione che sembra ripetersi, dove i bisogni di entrambi i partner finiscono per incastrarsi per dare vita ad una relazione perversa.

In una fase iniziale, generalmente, l’uomo si presenta, o comunque viene percepito, come una persona che può prendersi cura della donna. Poi, a volte in concomitanza con la nascita di un figlio, inizia una violenza sottile di tipo psicologico che si concretizza in comportamenti maltrattanti, svalutanti, solo verbali, per poi sfociare nella violenza fisica, spesso anche molto pesante. Una donna ha raccontato di come il compagno non perdesse occasione per svalutarla e screditarla davanti ai figli, facendola sentire inadeguata come madre perché incapace di prendersi cura dei bambini anche nelle piccole cose, come ad esempio cambiare un pannolino o preparare da mangiare.

Queste sono solo alcune delle testimonianze delle donne ascoltate, che danno l’idea dei vari tipi di maltrattamento subiti:

- *"colpiva in punti dove non si vedevano i segni..."*
- *"a volte non sapevo perché era arrabbiato..."*
- *"mi ha spintonata dentro la doccia e mi gettava acqua fredda dicendomi che non avrebbe lasciato segni..."*
- *"mi ha tenuto due giorni dentro casa aspettando che scomparissero i lividi..."*

- *"mi diceva che non ero nessuno e che non valevo niente... se lo avessi lasciato mi sarei ritrovata sotto i ponti e senza figli..."*
- *"non voleva che parlassi con nessuno..."*
- *"spesso ho notato che se uscivo di casa mi seguiva..."*
- *"mi dava dieci euro al giorno per fare la spesa, per evitare che li utilizzassi per me..."*
- *"per avere i soldi per comprare le scarpe ai bambini pretendeva che facessi la sua schiava..."*
- *"... pretendeva che lo accompagnassi nei locali dove avvenivano gli scambi di coppia..."*
- *"... pretendeva di avere rapporti sessuali ed io per timore che se la prendesse con i figli acconsentivo..."*

Molte donne hanno riferito che la cosa che le ha più ferite non è stata la violenza fisica ma quella psicologica, perché hanno finito per perdere giorno dopo giorno la fiducia in se stesse, arrivando a credere di essere sbagliate, di non valere nulla, di essere inadeguate come donne, madri, mogli, fino al punto di dire *"il problema sono io!"*.

Queste donne spesso continuano a rimanere in situazioni dolorose e pericolose perché sono convinte di poter cambiare con il loro amore il compagno, una persona che spesso ha un passato difficile e problematico. Il loro obiettivo diventa, allora, quello di poter dare all'uomo ciò che gli è mancato, guarendo con l'amore e la comprensione le sue ferite.

Naturalmente, dietro a tutto questo ci sono delicati meccanismi psicologici che entrano in gioco, facendo leva sulla bassa autostima che queste donne hanno nei propri confronti e che le rende *"dipendenti dal giudizio dell'altro"*, come ha detto una di loro. La donna avverte la necessità di soddisfare il bisogno di sentirsi buona, brava, amabile in modo da ottenere l'accettazione e l'approvazione da parte degli altri. Questa immagine spesso deve essere conservata

a tutti i costi, fino a spingere la donna a mantenere il “*segreto*” anche con la propria famiglia d’origine, per evitare di dare un dispiacere, ma in realtà per non deludere e per un profondo senso di vergogna.

Un altro aspetto che impedisce alla donna di interrompere la relazione perversa, è la paura di rimanere sola e, quando sono presenti i figli, la paura di fare loro del male privandoli della figura paterna. Padre che spesso è assente, si disinteressa dei figli o, al contrario, se ne interessa solo con l’obiettivo di strumentalizzarli per ottenere un’alleanza contro la madre.

Se i figli sono spesso il motivo che impedisce alla donna di andarsene, è anche vero che spesso sono proprio loro la risorsa che permette di ribellarsi perché, come ha detto una vittima: “... *non potevo più sopportare di essere continuamente screditata davanti ai miei figli...*”. Altre volte, invece, la forza per dire “*non ci voglio più stare*” arriva nel momento in cui la donna prende consapevolezza che la situazione rischia di compromettere la salute psico-fisica dei figli o di altre persone per lei significative dal punto di vista affettivo.

Relativamente alla tipologia della famiglia d’origine da cui proviene l’uomo maltrattante, spesso sono presenti conflitti, situazioni problematiche (ad esempio, un padre alcolista e maltrattante o una madre assente e poco protettiva) o si sono verificate pregresse esperienze traumatiche non elaborate. Si tratta generalmente di una famiglia in cui non c’è spazio per il confronto e la gestione dell’emotività, in cui le conflittualità sembrano essere risolte solo con il ricorso agli agiti.

Rispetto alla famiglia da cui proviene la donna, invece, sono state riscontrate due tipologie. La prima è caratterizzata da buoni rapporti interpersonali, fiducia e rispetto reciproco, unione ed armonia, aspetti che rappresentano risorse e punti di forza tali da permettere alla donna di denunciare sin da subito le violenze ed i maltrattamenti subiti. Le famiglie d’origine diventano così un supporto fondamentale per la vittima nell’affrontare il difficile

momento della denuncia ed il percorso successivo.

L'altra tipologia di famiglia è molto più simile a quella dell'uomo: una famiglia multiproblematica, assente, svalutante, contraria a molte delle scelte fatte dalla donna, guidata da principi sociali e valori etico-morali che impediscono di sostenerla nel momento in cui decide di allontanarsi dal partner. Sono proprio questi i casi in cui le vittime raccontano di aver subito per anni ogni forma di maltrattamento da parte del compagno. Queste donne, prive ormai di una prospettiva futura, si affidano completamente agli operatori che in quel momento si stanno interessando della loro situazione, spesso delegando scelte che dovrebbero essere prese esclusivamente da loro, come ad esempio quelle relative all'abbandono del tetto coniugale o alla gestione dei figli.

Dalle testimonianze raccolte, spesso il partner è una figura che nutre un sentimento di gelosia nei confronti della donna. Ad esempio, per la presenza di una famiglia d'origine solida ed unita, capace di fornire sostegno e supporto, diversamente dalla propria; oppure per i successi lavorativi, personali, relazionali della compagna che, di conseguenza, viene attaccata, svalutata, umiliata per farle credere di non valere nulla. La donna, infatti, generalmente, non è vista come un essere umano, come una persona, ma come un oggetto da possedere, sul quale esercitare un controllo per compensare un senso di inadeguatezza e di inferiorità. L'uomo manca di empatia e non è capace di provare senso di colpa: dopo gli episodi di violenza, spesso, continua a comportarsi come se nulla fosse successo, quasi non si rendesse conto della gravità di ciò che ha fatto. Una donna ha detto: *"... non chiedeva mai scusa, però diceva che non l'avrebbe più fatto..."*.

Quando iniziano a manifestarsi i primi episodi di violenza, la donna è convinta di poter tenere sotto controllo la situazione: solo dopo svariati anni e il ripetersi di molte forme di maltrattamento, la vittima prende consapevolezza che non può né controllare, né cambiare il suo partner, il quale continua ad agire comportamenti distruttivi nei suoi confronti. Arriva quindi il momento in cui la

donna si rende conto dell'impossibilità di continuare a rimanere in quella condizione, sviluppa una motivazione ad uscire dalla relazione violenta e denuncia. E' a questo punto del percorso che è di fondamentale importanza per lei trovare un interlocutore sensibile e preparato, in grado di accoglierla e sostenerla nella difficile decisione di cambiare la propria situazione.

### **10. La rete DO.MIN.A: l'esperienza del "gruppo di sostegno"**

La consapevolezza di quanto sia importante intervenire concretamente a sostegno del benessere psicofisico della donna vittima di violenza, ha fatto sì che la rete DO.MIN.A, una rete anti-violenza operativa presso l'Ufficio Sanitario Provinciale della Questura di Roma da giugno 2013, la cui attenzione è rivolta in particolare a donne e minori vittime di abusi, maltrattamenti e violenze di ogni tipo, si attivasse per promuovere delle iniziative utili a raggiungere tale obiettivo.

Si è pensato quindi di realizzare un "gruppo di sostegno" composto da donne che, negli ultimi tempi, si erano rivolte alla Polizia per intraprendere il percorso della denuncia.

Il gruppo, condotto dalle psicologhe dell'Ufficio Sanitario della Questura, era composto da 12 donne di età compresa tra i 40 ed i 60 anni, tra cui anche una ragazza di vent'anni, figlia di una partecipante. Tra aprile e maggio di quest'anno, sono stati effettuati quattro incontri con cadenza quindicinale, ciascuno della durata di circa due ore. Ciò che ha caratterizzato il gruppo è stata la modalità esperienziale con cui è stato condotto: infatti, partendo dal lavoro corporeo, attraverso l'utilizzo di tecniche proprie dell'Analisi Bioenergetica e del Training Autogeno, si è cercato di aiutare le partecipanti a contattare sensazioni ed emozioni difficili da esprimere, per poi arrivare ad una elaborazione ed integrazione cognitiva della propria esperienza. Un quinto incontro è stato realizzato con istruttori di difesa personale della Polizia di Stato presso la palestra del Reparto Volanti di Roma, con l'obiettivo di spiegare e far sperimentare in prima persona alle donne le tecniche più efficaci da utilizzare per difendersi in caso di aggressione.

I feedback raccolti al termine dell'esperienza sono stati tutti estremamente positivi: le donne hanno riferito di essersi sentite sostenute, ascoltate, accolte nella loro sofferenza, di aver avuto la possibilità di iniziare ad elaborare i propri vissuti traumatici, di prendere consapevolezza delle proprie emozioni ed esprimerle, senza mai sentirsi giudicate. Tutto questo è stato possibile perché hanno trovato uno spazio protetto in cui ha avuto un grande valore la presenza di figure professionali capaci di empatia, oltre al confronto e alla condivisione con altre donne che avevano vissuto esperienze dolorose simili alla propria.

L'ottimismo e la voglia di ricominciare, una maggiore autostima, la fiducia nella possibilità di attingere alle proprie risorse, competenze, potenzialità per affrontare le difficoltà future, soprattutto quelle legate alle vicende giudiziarie, sono stati ulteriori obiettivi che la realizzazione di questo "gruppo di sostegno" è riuscito ad ottenere.

Poiché questa tipologia di intervento si è rivelata molto efficace, in quanto le donne hanno percepito di essere state concretamente aiutate, sarebbe utile continuare a promuovere l'iniziativa attraverso la realizzazione di altri "gruppi di sostegno", magari perfezionandoli, prevedendo una maggiore durata e incontri di "*follow-up*" per monitorare nel tempo la situazione delle partecipanti.





## *“Lavoriamo insieme perché nessuno rimanga imprigionato nella rete” -* Investigazione di Polizia delle Comunicazioni

---

*Dr. Antonio APRUZZESE,  
Direttore del Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni*

L'attività degli Psicologi di Polizia all'interno del Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni nel corso degli anni ha avuto un vertiginoso e inimmaginabile sviluppo.

Lo psicologo “entra” originariamente nella Specialità sostanzialmente con funzioni di assistenza e di supporto al personale impiegato nell'attività sotto copertura per il contrasto della pedo-pornografia online.

Il delicato compito genera continui stati di tensione imponendo all'operatore che magari si spaccia per un pedofilo o un adescatore di minori di calarsi con estrema difficoltà in una nuova particolarissima identità. La tensione è particolarmente acuita perché spesso l'agente sotto copertura non deve limitarsi a dialogare con i suoi interlocutori criminali attraverso lo schermo della “corrispondenza elettronica” ma è spesso chiamato a confrontarsi in complessi contesti relazionali che si svolgono “in diretta” ad esempio nell'ambito di blog e di chat.

In una fase successiva il ruolo dello psicologo si è reso indispensabile anche nel supporto delle vittime di fenomeni di pedofilia online che richiedono approcci assai complessi e delicati.

Di grande utilità l'intervento degli psicologi è quindi risultato anche nei sempre più frequenti e recenti episodi di cyber bullismo e stalking online. Fenomeni gravemente lesivi dell'equilibrio di uomini e donne, soprattutto minori, con connesse complesse

dinamiche relazionali per la trattazione delle quali di particolare ausilio si rivelano “le chiavi di lettura fornite dagli psicologi”.

Questo fin qui il panorama che si potrebbe definire classico e tradizionale in tema di attività degli psicologi.

Nuovi impensabili sviluppi sono invece indotti dalla sempre più pressante esigenza per la Polizia Postale e delle Comunicazioni di scandagliare gli strati profondi e oscuri dell’universo web, il cosiddetto deep web o dark web.

La necessità di navigare in profondità e in contesti caratterizzati da contorni sempre più vaghi e sfuggenti impone il ricorso a complessi programmi informatici di ricerca.

Di qui la prima scoperta ricavata dall’approccio iniziale nell’utilizzo di questi programmi che molto spesso consentono anche la possibilità di analisi predittive.

Tra i loro creatori non solo geniali ingegneri informatici, cultori dell’informatica pura, super specialisti nell’analisi dei dati ma anche esperti di linguistica, di semantica e soprattutto psicologi.

L’ulteriore scoperta si è ricavata nella successiva fase di utilizzo da parte degli investigatori del web dei complessi software di ricerca e analisi predittiva.

E’ apparso infatti evidente che per guidarne, orientarne e ottimizzarne l’impiego e le funzionalità, è oltremodo indispensabile individuare le più adeguate chiavi di ricerca e di impostazione.

In sostanza queste ultra sofisticate macchine di calcolo hanno evidenziato la assoluta necessità per la loro piena utilizzazione di profondi conoscitori della mente umana e dei meccanismi elementari di dialogo e comunicazione interpersonale.

Una strana legge del contrappasso, in sintesi, che vede la più ampia rivincita della mente umana sulla macchina pensante.

Anche in tal contesto fondamentale si rileva l’ausilio anche degli psicologi.

Questo, in estrema sintesi, lo stato dell’arte sul ruolo e la funzione

dello psicologo all'interno della Polizia Postale e delle Comunicazioni chiamato ad adeguarsi ad una realtà in continua e cangiante evoluzione.

Grazie a tutti.

*Dr.ssa Patrizia TORRETTA,  
Psicologo della P. di S. del Servizio Polizia Postale e delle  
Comunicazioni*

La lotta alla criminalità richiede spesso capacità d'intervento che esulano dal bagaglio strettamente professionale del poliziotto perché lo stesso si trova a far fronte a situazioni variegata e complesse e a mettere in campo conoscenze diversificate.

Questo bagaglio di competenze integrate tipico dell'investigazione, ha indotto l'Amministrazione della P.S. ad includere nella propria struttura organizzativa figure professionali specifiche che potessero supportare ed integrare gli interventi connessi alle funzioni della sicurezza, anche in considerazione del lavoro di Polizia che si ritiene fra le professioni che comportano un alto rischio di logoramento e stress psicofisico.

A distanza di 21 anni dal suo ingresso all'interno dell'Amministrazione la figura dello psicologo della Polizia di Stato si è andata progressivamente integrando nel contesto in cui è stata collocata, rivestendo un ruolo pregnante nell'affiancamento dell'attività investigativa.

Nel 1998 con la legge n.269 entra nell'ordinamento italiano il reato di pedopornografia e, in considerazione di un'esperienza tecnico-investigativa di contrasto che si andava costruendo, si assegna in via esclusiva la possibilità di effettuare indagini sotto copertura alla Polizia Postale e delle Comunicazioni.

La presenza degli psicologi in affiancamento agli operatori diventa sempre più necessaria, non solo in un'ottica di supporto psicologico, ma anche di sviluppo di strategie operative efficaci nell'interazione tecnomediata con gli abusanti on-line.

Entrare in circuiti virtuali frequentati da soggetti interessati al materiale pedopornografico e ad interazioni sessuali con minori non è semplice se quel che anima l'impegno lavorativo è la tutela dei più deboli e il perseguimento dei responsabili.

Attraverso la modalità investigativa sottocopertura l'azione di

contrasto alla pedofilia on-line ha ottenuto nel tempo i risultati operativi più significativi: gli psicologi, proponendo un'integrazione tra la visione giuridica e quella psicologica, hanno contribuito ad ampliare la comprensione degli operatori in riferimento all'abuso sessuale di minori, potenziandone complessivamente la credibilità e l'efficacia operativa.

La riuscita di un'indagine in sottocopertura, oltre a necessitare competenze tecniche, richiede un grosso sforzo emotivo all'investigatore poiché gli impone di calarsi in un mondo "perverso", di "vestire panni" non propri, "parlare" un linguaggio che non gli appartiene e che piuttosto detesta.

Preservare una risorsa umana così qualificata, in cui si coniuga l'integrazione tra competenza investigativa, tecnica e criminologica è stato uno degli obiettivi propulsori dei primi interventi di sostegno psicologico agli operatori della Specialità.

Gli psicologi che si sono occupati del contrasto alla pedopornografia on-line provenivano inizialmente dalla Direzione Centrale di Sanità. Il loro impegno era orientato verso il sostegno psicologico ai gruppi di lavoro ma i tempi non erano ancora maturi perché le resistenze e i timori di eventuali conseguenze negative legate ai vissuti di disagio potessero essere superate consentendo ad una figura professionale associata alla selezione e alla valutazione della salute mentale, di essere vista come risorsa e non come una minaccia.

In seguito, intorno ai primi anni del 2000, si costituisce presso il Servizio l'Unità di Analisi dei Crimini Informatici, una sezione diretta da uno psicologo, composta da investigatori e operatori con competenze psicologiche. Sono gli anni del "boom" delle investigazioni in questo ambito e l'impegno degli psicologi si concentra soprattutto sullo studio delle nuove modalità di interazione sessualizzata tra minori ed adulti via web, sul *profiling* degli autori di reato, sull'influenza che internet e le nuove tecnologie hanno sui soggetti pedofili, etc.. In quegli anni la priorità di analisi e di studio diviene essenzialmente conoscitiva rispetto a questo nuovo emergente fronte di rischio per l'infanzia orientando

l'attività verso l'analisi criminologica e il *profiling*. L'UACI rimane però ancora diretta da uno psicologo della Direzione Centrale di Sanità aggregato alla Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Per comprendere l'andamento di fenomeni così recenti per i quali componente determinante era proprio un funzionamento mentale anomalo, la parafilia pedofila, o quello fragile dei soggetti minori, l'apporto interpretativo socio-psicologico appariva quanto mai utile per orientare le attività di indagine e concentrare gli sforzi operativi. In quegli anni poi si faceva strada l'idea che non fosse sufficiente l'importante azione repressiva ma potesse essere assai efficace un'azione preventiva di potenziamento delle strategie di resilienza delle potenziali vittime di abusi on-line. Il Servizio Polizia Postale avvia quindi numerose iniziative volte ad informare giovani, insegnanti e genitori sui rischi di un uso poco attento di internet, utilizzando prioritariamente lo strumento del lavoro di gruppo. Gli psicologi dell'UACI partecipano nel tempo alla costruzione di una progressiva tradizione della Specialità nell'affiancare alla repressione la prevenzione: prima conducono direttamente molti incontri con bambini e ragazzi e poi offrono occasioni formative tese ad aumentare le competenze nella gestione dei gruppi e a sviluppare le abilità comunicative del personale dedicato agli incontri con minori.

Gli psicologi hanno quindi contribuito nel tempo a promuovere una proficua integrazione tra i dati del contrasto, le metodologie comunicative e le tecniche di gestione dei gruppi, partecipando alla definizione dei contenuti dei progetti di prevenzione, individuando modalità operative efficaci e fornendo formazione laddove vi fosse la necessità di aumentare le competenze di ascolto e osservazione negli operatori impiegati nel contatto diretto con i minori.

Tale opera di "coordinamento" tra repressione e prevenzione prosegue e costituisce una delle potenzialità più promettenti per la messa in pratica di una complessiva visione multidisciplinare dell'azione di contrasto alla pedofilia on-line.

Nel 2006 con la legge n.38, il legislatore opera nella direzione di un riconoscimento dell'esperienza di contrasto allo sfruttamento

sessuale dei minori via web ed istituisce, presso il Servizio Polizia delle Comunicazioni, il Centro Nazionale per il Contrasto della Pedopornografia On-line (C.N.C.P.O.), un centro nazionale di raccordo di tutte le informazioni riguardanti la pedopornografia.

Il Centro si costituisce da subito come un importante osservatorio delle frontiere più attuali dello sfruttamento sessuale dei minori a mezzo internet con il grande onere di adeguare la propria attività di contrasto al forte dinamismo dello sviluppo tecnologico; ed è al suo interno che viene ricollocata allora l'Unità di Analisi dei Crimini Informatici (UACI), diretta da due psicologi in forze al Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Tale passaggio offre l'opportunità reciproca per gli psicologi e per gli operatori di un avvicinamento necessario per il superamento delle resistenze e la costruzione di un dialogo utile e proficuo.

L'apporto dello psicologo dell'UACI quindi si orienta in una duplice direzione: da una parte permane lo studio dei fenomeni, dei comportamenti tipici degli abusanti on-line, delle reciproche influenze tra web, criminalità e pedofilia ma dall'altra va costruendosi una riflessione più precisa sulle necessità di tutela e sostegno psicologico al personale operativo esposto quotidianamente a materiale perturbante.

L'offerta di sostegno psicologico viene espressa dapprima su richiesta dell'operatore e in modo estemporaneo. Questi primi passi per la strutturazione di un progetto organico di sostegno al personale sono costituiti da una disponibilità di ascolto anche solo telefonica ed hanno ottenuto, innanzitutto, l'importante risultato di dichiarare che visionare il materiale pedopornografico poteva essere emotivamente faticoso e usurante. La presenza degli psicologi diventa quindi costante ed entra a far parte integrante del gruppo di lavoro.

La costituzione di una squadra di investigatori sottocopertura presso il C.N.C.P.O. offre agli psicologi dell'UACI un'opportunità di osservazione e partecipazione estremamente articolata.

La condivisione della medesima esperienza lavorativa di visione del



materiale di abusi sessuali in danno di minori, la partecipazione alle indagini e la stesura di profili criminologici nei casi più eclatanti, ha imposto la necessità di anticipare la soglia di intervento di aiuto psicologico all'operatore.

Nel 2009 si è ritenuto necessario strutturare in un progetto di ricerca intervento, denominato "Formazione Assistita", l'insieme degli interventi su richiesta con la finalità di sostenere psicologicamente il personale della Specialità. Il Progetto avrebbe consentito di affrontare in modo conoscitivo prima, e sistematico poi, le difficoltà e il peso psicologico specifico sostenuto dagli operatori per la lotta alla pedofilia on-line.

Per la realizzazione del progetto sono stati utilizzati elementi del metodo dell'Action-Research di K. Lewin (1945). Il modello dell'Action Research ha nei suoi principi ispiratori l'idea che colui che conduce una ricerca in ambito sociale, prenda parte ad un processo di modificazione di cui deve fare parte e di cui è parte integrante. All'interno della cornice di tale modello, diventa elemento prioritario per la definizione dei principali obiettivi della ricerca, una conoscenza diretta della problematica da indagare. Gli psicologi dell'UACI, sono parte della specialità e conoscono nel dettaglio il lavoro di contrasto alla pedofilia on-line, essendo essi stessi esposti alla visione del materiale problematico. Tale conoscenza è stato il punto di partenza per la stesura delle ipotesi di lavoro che sono state valutate durante le fasi di raccolta e analisi dei dati. La condivisione dei risultati con i soggetti coinvolti nella ricerca è momento importante del metodo, sempre prodromico ad una definizione condivisa delle strategie di intervento. La ricerca ha carattere longitudinale in riferimento, da una parte alla raccolta dei dati sui vissuti individuali relativi all'esposizione al materiale problematico, e dall'altra alla valutazione dell'efficacia delle strategie di intervento intraprese. L'esiguità della letteratura nazionale e internazionale sulle tematiche del trauma e dello stress connesso con l'esposizione prolungata a materiale di violenze sessuali su minori ha imposto, quale fase preliminare, una raccolta di dati relativi ai principali vissuti affrontati dal personale della



Specialità.

E' stato quindi realizzato e somministrato a circa 350 operatori impiegati nel contrasto alla pedopornografia, un questionario che ha analizzato, in forma anonima, dimensioni sensoriali, emotive e cognitive connesse con la visione del materiale pedopornografico.

I dati raccolti con il questionario sono stati analizzati ed approfonditi con colloqui individuali di counseling psicologico effettuati da uno psicologo dell'U.A.C.I., con competenze di psicoterapia ad approccio umanistico esistenziale (Rogers, Maslow, 1962).

I colloqui individuali e le interviste scritte sono state estese anche ai dirigenti dei Compartimenti, allo scopo di descrivere e analizzare le strategie spontanee di gestione del personale utilizzate in caso di sovraccarico da stress lavorativo.

Gli obiettivi di studio della prima fase hanno consistito nel descrivere e documentare le principali reazioni psicologiche all'esposizione prolungata a materiale pedopornografico. Attraverso i colloqui individuali svolti negli uffici periferici è stato possibile creare uno spazio psicologico protetto di ascolto delle necessità psicoaffettive del personale. Le prime fasi del progetto hanno consentito di individuare similitudini tra i vissuti degli operatori e le reazioni descritte dalla psicotraumatologia e dalla psicologia dell'emergenza: sensazioni fisiologiche di nausea, flashback intrusivi, aumento delle preoccupazioni per i bambini, rabbia e aggressività, sono tra i vissuti più frequentemente riferiti dagli operatori.

Quanto emerso nelle fasi preliminari di studio delle reazioni individuali è stato confrontato con la letteratura scientifica internazionale fornita dalla Psychological Network della Virtual Global Task Force, una rete internazionale di psicologi giuridici e forensi provenienti da varie Forze di Polizia che si occupano di contrasto alla pedopornografia.

E' stata effettuata un'analisi statistica semplice dei dati provenienti dal questionario e sono stati sintetizzati gli argomenti, le strategie e

le tematiche maggiormente rappresentate durante gli incontri individuali con il personale e con la dirigenza degli uffici periferici della Specialità.

E' emerso come le risorse maggiormente efficaci nella prevenzione del disagio individuale e per il mantenimento dell'efficacia operativa siano l'armonia del gruppo di lavoro, il successo operativo, e una buona qualità di relazioni familiari.

Attualmente si stanno effettuando colloqui con gli operatori che svolgono attività in sottocopertura e perizie tecniche del materiale pedopornografico sequestrato (circa 100 operatori già ascoltati) al fine di capire quali siano a lungo termine gli effetti sul personale della visione massiccia del materiale pedopornografico.

Più recentemente, grazie alla collaborazione con il Centro di Neurologia e Psicologia Medica della Direzione Centrale di Sanità, è stato definito un modulo formativo pilota che si pone il duplice obiettivo di fornire da una parte elementi importanti per incrementare le capacità strategiche di immedesimazione nelle attività sottocopertura e dall'altra sviluppare le capacità di auto-ascolto delle emozioni connesse col contatto tecnomediato con abusanti di minori.

Il progetto proseguirà con l'analisi degli effetti dell'esposizione prolungata a materiale pedopornografico ampliando il campione di studio costituito dagli operatori sottocopertura e dai periti tecnici informatici. Quanto emerso dai racconti degli operatori sottocopertura più esperti e dai periti tecnici porta ad ipotizzare che la reiterata esperienza di esposizione al materiale pedopornografico abbia sugli operatori effetti assimilabili a quanto descritto nei contributi della letteratura scientifica sulla Post-traumatic Growth. Il confronto con l'aberrazione umana condurrebbe quindi i soggetti, in possesso di un adeguato equilibrio psico-fisico, ad utilizzare tale esperienza potenzialmente destrutturante quale occasione di evoluzione e crescita umana e morale.

Gli esiti complessivi dell'attività di studio condurranno alla riprogrammazione dell'offerta formativa specifica, alla stesura di un

compendi informativi destinati al personale che sintetizzano gli esiti della ricerca nonché la definizione di procedure operative per la gestione dei casi di temporaneo sovraccarico da stress.

Il progetto in argomento ha suscitato l'interesse della “*Virtual Global Taskforce*” (V.G.T.), un'alleanza internazionale di Agenzie specialistiche e di partner dell'industria che lavorano insieme per proteggere i minori dall'abuso perpetrato online di cui sono Stati membri l'U.S.A., l'Australia, la Gran Bretagna, gli Emirati Arabi, Nuova Zelanda, etc.

Quando, nel 2010, il progetto è stato presentato alla conferenza annuale si è attivata una riflessione internazionale sulle tematiche della protezione psicologica del personale di Polizia che ha determinato la nascita della “*Psychological Network*”, una rete internazionale di psicologi che lavorano a stretto contatto con gli investigatori dello sfruttamento dei minori online. La Psychological Network ha iniziato a raccogliere la letteratura specifica e le ricerche esistenti su questa tematica al fine di individuare le strategie più efficaci per contrastare i fattori di stress psicologico sperimentati dagli operatori online.

Il risultato di questo impegno è la realizzazione di un progetto internazionale condiviso dagli Stati membri della VGT, denominato Psychological Care Project: sulla base di quanto emerge dalla ricerca scientifica specifica si stanno definendo le migliori prassi per assicurare la salute psicologica del personale quale esito condiviso di un confronto tra le misure di tutela adottate a livello nazionale.

In merito invece all'apporto interpretativo e descrittivo dei fenomeni di sfruttamento sessuale on-line dei minori offerto dalla competenza psicologica dell'UACI, si compone annualmente un profilo psico-criminologico degli autori di reato nel quale si delineano le caratteristiche più frequentemente rappresentate dai soggetti indagati dal Centro Nazionale per il Contrasto alla Pedopornografia on-line.

Tale conoscenza ha condotto alla partecipazione del CNCPO ad un

Progetto Cofinanziato dalla Commissione Europea denominato ACSE- Trattamento e profilo diagnostico degli autori di reati sessuali a danno di minori on-line per la prevenzione e il contrasto; capofila del progetto è il Garante dei Detenuti del Lazio, in collaborazione con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (D.A.P.), l'ONG Save the Children e il Centro Italiano per la Promozione della Mediazione (C.I.P.M.) e l'European Development Service.

Il progetto si porrebbe l'obiettivo complessivo di incrementare la conoscenza sul fenomeno dell'abuso sessuale a danno di minori on-line, insistendo sulla riduzione dei rischi di recidiva degli autori del reato.

Le azioni del progetto prevedono la realizzazione di analisi criminologiche, di formazione del personale, di terapia degli indagati e disseminazione dei risultati del progetto sulle città di Roma e Milano.

Gli psicologi dell'U.A.C.I. hanno contribuito alla progettazione e alla realizzazione delle proposte formative destinate al personale penitenziario e sociosanitario delle carceri: la diffusione delle conoscenze criminologiche relative ad un così recente sviluppo dello sfruttamento sessuale dei minori nell'ambito "rieducativo" ha l'importante valore di ricordare un'azione repressiva svolta in modo multidisciplinare con i percorsi di riparazione e recupero dei rei.

Come esito dell'iniziativa progettuale sarà stilato un "Libro Bianco" nel quale verranno esposti i profili criminologici dei soggetti che hanno partecipato al progetto. In esso verranno esposti elementi significativi relativi all'integrazione delle informazioni di profiling in fase di indagine e perquisizione con gli esiti degli interventi terapeutici realizzati dal CIPM.

Un altro importante progetto in cui l'apporto psicologico è stato determinante quale elemento di raccordo tra azioni repressive e di tutela è il DICAM-II, *Identity children depicted in abusive material*. L'iniziativa, cofinanziata dalla Commissione Europea, ha lo scopo

principale di definire procedure operative per la gestione dei casi di sfruttamento sessuale dei minori, con particolare attenzione alle vittime e ai rischi di vittimizzazione secondaria. L'Ong Save the Children è capofila del progetto accanto al Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia (CISMAI) e al CNCPO, in una importante opera di costruzione di reti inter-istituzionali che sappiano adeguatamente trattare forme di abuso sessuale così nuove e gravi. Sono prossime alla pubblicazione le linee guida che includono indicazioni pratiche dirette ad operatori delle forze dell'ordine che accolgono le denunce, a magistrati e avvocati che partecipano all'iter giudiziario in cui sono coinvolte le vittime, ad assistenti sociali e terapeutici che conducono i percorsi di riparazione dei minori coinvolti.

Gli psicologi dell'UACI hanno partecipato alla stesura delle procedure nonché alla disseminazione delle stesse nelle città pilota target del progetto, Roma, Catania, Pescara e Torino, contribuendo ad integrare i punti di vista potenzialmente antitetici dell'accertamento della verità e della tutela psicologica delle vittime coinvolte.



## *“Facilitiamo chi ha rotto il silenzio a rimanere integro”* – L’intervento della psicologia al Servizio Centrale di Protezione

---

*Dr. Francesco BORRELLI,  
Psicologo della P. di S. del Servizio Centrale di Protezione*

Ringrazio di questa frase introduttiva la collega Silvia La Selva, perché, attraverso il titolo ideato per il mio intervento, ha sintetizzato sicuramente in modo molto preciso la finalità del nostro lavoro.

Quando quindici anni fa mi è stato proposto di lavorare come psicologo al Servizio Centrale di Protezione, provenendo dal Centro di Neurologia e Psicologia Medica, mi sono posto diverse domande: in che modo, con quali strumenti e con quali mezzi si potrà operare?

All’epoca della mia assegnazione la presenza al Servizio degli psicologi di Polizia era una vera e propria novità e noi eravamo i primi ad approcciare questo tipo di attività, il sostegno psicologico per la popolazione protetta. Quindi abbiamo dovuto riflettere su quali prassi potessimo utilizzare in quel contesto, quali le caratteristiche dell’utenza, l’attività che svolge il servizio, il ruolo che avremmo dovuto svolgere.

Il Servizio Centrale di Protezione è un Servizio Interforze, quindi un servizio che si avvale della collaborazione di tutte le forze di Polizia, sia in ambito centrale, sia in ambito periferico nei diciannove uffici NOP, cioè Nuclei Operativi di Protezione, dislocati su tutto il territorio Nazionale, Quindi il problema era come iniziare in un settore nuovo un’attività che prima non esisteva, tenendo conto che l’utenza era rappresentata da chi ho definito “la popolazione protetta”, i testimoni di giustizia, i collaboratori di

giustizia, e tutti i loro familiari.

L'attività che ci viene richiesta, è quella di fornire assistenza psicologica alla popolazione protetta, cioè a quelle persone che decidono di testimoniare o collaborare per la giustizia e che si trovano in un circuito molto complesso, tanto che questa attività per la nostra utenza può continuare per molti anni, per tutta la durata delle indagini, dei processi e di tutti i vari gradi di giudizio, quindi ha un percorso molto lungo.

Il titolo dell'intervento è riuscito a offrire una sintesi della complessità di quel percorso e delle problematiche che affrontiamo durante il nostro lavoro.

Brevemente cos'è il Servizio Centrale di Protezione, cos'è il programma di protezione? Quale la popolazione protetta e quindi l'attività che noi psicologi abbiamo dovuto organizzare? Sostanzialmente destinatari sono i testimoni e i collaboratori di giustizia, i loro familiari, i congiunti, quindi tutte le persone che a causa della testimonianza o della collaborazione si trovano in una situazione di pericolo, e vengono messi sotto protezione. Testimoni e collaboratori di giustizia, definiamoli bene, non sono né delatori né confidenti, né tantomeno pentiti. Spesso il termine "pentito" viene usato in ambito giornalistico, in realtà l'aspetto morale ci interessa poco. L'aspetto fondamentale è che i testimoni e i collaboratori di giustizia, in realtà sono coloro che avendo assistito, (i testimoni) o partecipato, (per i collaboratori) a situazioni criminali, decidono di collaborare con la giustizia, per svariati motivi a seconda della situazione in cui si trovano; ad un certo punto della loro vita decidono di passare dall'altra parte, di fare una scelta difficile che è quella appunto di collaborare con la giustizia. Devono lasciarsi alle spalle quello che è il loro lavoro, quella che è la loro vita precedente, per intraprendere in qualche modo un percorso che rappresenta, inizialmente, un salto nel vuoto.

Dobbiamo assistere una popolazione protetta che, al 31 gennaio di questo anno, (ultimamente è in fase di espansione) supera le 6.000 unità.



Attualmente sono 80 i testimoni titolari di programmi di protezione: 79 adulti e 1 minore ai quali si devono aggiungere 268 familiari.

I collaboratori di giustizia, cioè titolari di programma che stanno collaborando con le Procure di tutt'Italia, nelle indagini e nei vari gradi di giudizio, sono 1148 e 4360 i loro familiari; per un totale di circa 6000 persone in protezione, dislocate su tutto il territorio nazionale.

Prevalentemente operiamo nel centro nord, perché la gran parte dei tutelati arrivano dalle organizzazioni mafiose che si trovano al sud: parliamo di camorra, ndragheta, mafia e sacra corona unita, ma non mancano comunque i collaboratori e i testimoni legati alla criminalità comune.

I minori che sono entrati e si sono trovati catapultati in questa situazione, appena nati, a pochi anni di vita, in una fase adolescenziale o poco prima di diventare maggiorenni, sono circa 2000 e rappresentano oltre un terzo di questa popolazione protetta. Ci sono minori che ci nascono in questa situazione, perché giornalmente abbiamo qualche nucleo protetto che si trova in protezione a cui nasce un figlio. Quindi per qualcuno che diventa maggiorenne ci sono tante nascite e arrivi, e di solito il numero dei minori è quello che aumenta di più.

Il programma di protezione mira in qualche modo a dare una copertura, quindi proteggere e assistere i testimoni di giustizia in tutto il loro percorso di collaborazione con la giustizia. In questo aspetto di protezione rientrano una serie di attività che riguardano sia l'ambito della tutela, quindi un aspetto più strettamente legato alle necessità quotidiane, ma anche agli aspetti giudiziari, e gli aspetti che riguardano l'assistenza; dall'aver una casa all'assistenza per la scuola per i figli, fino all'assistenza personale. Nell'ambito dell'assistenza personale è inserito anche il settore per l'assistenza psicologica a questa popolazione protetta. Da un lato per permettere di sopravvivere in questa situazione in modo, come dire, più che onorevole, e dell'altro per permettere che possa andare avanti nel modo migliore anche l'attività di testimonianza dei

titolari di programma. Ovviamente è stato necessario individuare i punti nodali di difficoltà in questo percorso, per poi capire come fornire l'aiuto o il supporto. Come aspetti o punti nodali abbiamo individuato proprio il momento del trasferimento, il momento in cui inizia il programma, il momento in cui le persone si trovano, sia il titolare, anche se già in carcere oppure libero, sia soprattutto i familiari, a dover lasciare in modo abbastanza improvviso la loro località di nascita, di residenza, il contesto di provenienza e di appartenenza, il luogo della loro integrazione socio-culturale.

Il momento di inizio del programma di protezione corrisponde ad un momento in cui è necessario essere catapultati, trasferiti in un'altra parte d'Italia e ricominciare tutto da capo.

Il sostegno psicologico è pertanto maggiormente indirizzato alla gestione del disagio legato allo sradicamento culturale, sociale, psicologico che il programma di protezione produce come conseguenza e poi alla gestione della fase del riadattamento in una nuova località.

Anche la fase finale, che avviene spesso dopo anni di protezione, alla chiusura del programma, è un momento critico dal punto di vista psicologico: lasciare il programma di protezione, al termine anche del percorso dell'iter giudiziario, e reinserirsi come normali cittadini, all'interno di una struttura sociale nuova, in un'altra realtà in un'altra città, con altre attività rappresenta un percorso difficile che va sostenuto con il nostro intervento. Non mancano anche le problematiche legate alla presenza di disturbi di personalità preesistenti o successivi all'inizio del programma di protezione, che possono riguardare i titolari o le loro famiglie, che necessariamente siamo chiamati a gestire come psicologi.

In quest'ambito, su queste tematiche, con questo tipo di popolazione, con queste problematiche di fronte, si è costituita negli anni una sezione di assistenza psicologica che opera nell'ambito del Servizio di Protezione che oggi svolge una attività di intervento psicologico centrata sui bisogni, svolgendo l'attività sul campo, andando a colloquiare uno per uno con tutti i nuclei protetti.

Per arrivare a definire i confini dell'attività che oggi noi svolgiamo abbiamo dovuto lavorare per gradi.

Il primo approccio è stato quello di colloquiare a tappeto tutti i nuclei protetti, che facevano richiesta di assistenza psicologica. Questo voleva dire settimanalmente organizzare dei viaggi, missioni per vedere tanti nuclei familiari, conoscere uno per uno quali fossero le difficoltà nell'ambito di questi nuclei, legati ai singoli, legati ai gruppi familiari, legati a qualche minore che non accettava questa situazione, legati alla separazione dagli affetti più profondi che erano rimasti magari nella località di origine.

Man mano questo lavoro ha avuto un'evoluzione, perché era necessario darsi una struttura e, soprattutto, perché era necessario trovare strumenti, trovare metodi per poter essere più efficaci, perché in effetti anche la possibilità di colloquiare a tappeto tutti i nuclei familiari era uno sforzo veramente enorme, un po' come tirare con un secchio l'acqua dal mare.

Più colloqui noi facevamo, più aumentavano le richieste, perché ovviamente una volta che si era diffusa la notizia della possibilità di avere un supporto psicologico, le richieste si moltiplicavano. Allora in qualche modo ci si è data una struttura, un'organizzazione, e cioè abbiamo cercato di creare una rete di assistenza, creandola in ognuno dei nostri viaggi. Ci hanno aiutato gli operatori dei nuclei operativi di protezione, tutti quei colleghi delle Forze dell'Ordine, poliziotti, carabinieri, finanziari, che sul territorio, giornalmente si occupano della gestione quotidiana di questi nuclei familiari, iscrivendo i bambini a scuola, iscrivendoli nelle strutture sportive, supportandone i momenti, come dire, di incapacità di contatto con le istituzioni. Con l'aiuto di questi operatori, dicevo, abbiamo creato una rete di assistenza, avvalendoci del servizio sanitario nazionale, quindi contattando città per città, soprattutto capoluogo per capoluogo, a volte anche in città più piccole, colleghi psicologi, colleghi psichiatri, colleghi neuropsichiatri infantili, logopedisti, assistenti sociali, Comuni, Asl, Ospedali; in questo modo abbiamo cercato e trovato la disponibilità di professionisti ai quali indirizzare

queste persone nelle situazioni in cui il sostegno psicologico avesse richiesto un'attività a lungo termine, lì dove i nostri interventi non erano sufficienti ma erano necessari altri interventi come una psicoterapia, o un trattamento psichiatrico o farmacologico a lungo termine o altre soluzioni di intervento che potessero contenere e fronteggiare i vari bisogni individuali e familiari.

Creare questa rete di assistenza ci ha permesso di avere un ombrello, un paracadute che ci permetteva, per le problematiche emergenti, di avere di volta in volta una struttura di riferimento cui delegare l'assistenza specialistica del caso.

Questo sistema di strutture di riferimento funziona soprattutto per tutte quelle problematiche preesistenti al programma di protezione, dal bambino che aveva già difficoltà di apprendimento scolastico, al collaboratore di giustizia che aveva già una terapia farmacologica per una patologia psichiatrica, e ci permette di riportare il problema nelle strutture socio-assistenziali sanitarie pubbliche, e offrire supporto e sostegno, attraverso l'intervento di queste strutture, alle persone che ne abbiano necessità.

Questo non risolve però i problemi legati alle difficoltà sorte specificamente legate al programma di protezione dovute ai trasferimenti, all'esperienza di sradicamento, alle difficoltà di ambientamento e di adattamento. Su queste difficoltà, il punto di caduta maggiore è proprio per i minori, che le subiscono, anche in una fase di crescita, di formazione di strutturazione della loro personalità e della loro identità.

In questo senso abbiamo fatto il lavoro maggiore individuando quelli che sono un po' gli strumenti di specifico intervento, degli psicologi e del Servizio centrale di Protezione, attraverso un'attività di "*counseling*" e sostegno specifico per l'adattamento, nelle prime fasi di entrata in protezione, attraverso incontri, attraverso colloqui, attraverso questionari che abbiamo preparato.

A questo proposito vale la pena di citare uno strumento che noi utilizziamo e che si è rivelato utilissimo nella nostra attività in favore dei minori che è la comunicazione protetta. Spesso i genitori

non dicono loro dove si trovano, dicono: “*siamo qui perché...siamo in vacanza.. papà ha cambiato lavoro.*” Prima o poi capiranno che sono in protezione e che papà non ha cambiato lavoro ma sta in carcere, o che non sta aiutando la Polizia e che non fa il poliziotto, perché digitando il suo nome su internet comparirà il caso di cronaca o il caso giudiziario che ha coinvolto la loro famiglia. E' accaduto in passato che alcuni minori dopo aver digitato il nome del proprio genitore su internet si siano trovati a conoscere, per la prima volta, la storia criminale del padre dettagliata. Per evitare che questo possa accadere, con tutto quello che ne consegue in termini psicologici, una delle attività che svolgiamo è la comunicazione protetta ai minori in protezione, in modo da informarli adeguatamente, dicendo loro dove sono, perché sono lì, cosa vuol dire un programma di protezione, perché il loro papà ha fatto quella scelta, e in qualche modo preparandoli a quella che è la conoscenza più approfondita a cui arriveranno per gradi e non in modo traumatico.

La storia di copertura spesso per i minori e per gli adulti è necessaria per vivere in un'altra realtà, in un'altra città: per questa ragione è importante lavorare con loro per ricostruire la loro storia vita che li aiuterà a reintegrarsi nella nuova realtà e nella città dove si trovano a dover vivere

Infine il “*counseling*” per la socializzazione, che è soprattutto quella fase finale rappresentata dal reinserimento nella società al momento dell'uscita dal programma di protezione. L'attività di counseling è finalizzata soprattutto agli aspetti di reinserimento, lavorativo e sociale, in una nuova realtà, non più da protetti, ma da persone che ormai si trovano fuori dal circuito giudiziario e devono ricominciare a vivere come normali e liberi cittadini, dopo la chiusura del programma.

Gli Psicologi del Servizio svolgono altre attività : di formazione e selezione. L'attività di selezione del personale che chiede di accedere al servizio centrale di protezione o ai nuclei protetti ci ha spinto recentemente a svolgere un'approfondita ricerca in

collaborazione con il Centro Psicotecnico, per individuare nuove tecniche di indagine psichica e soprattutto una procedura selettiva scientifica più adeguata rispetto al tipo di lavoro che gli operatori del Servizio di Protezione svolgono.

Rispetto alla formazione il nostro lavoro è indirizzato allo studio di moduli creati ad hoc e rivolti a tutti gli operatori del servizio dei nuclei operativi e delle Questure o comandi provinciali dei Carabinieri che collaborano con noi, nei quali grande attenzione è rivolta alle tematiche legate alla gestione dello stress, poiché per i nostri operatori, una fonte di notevole stress, è legata al conflitto interiore di trovarsi a dover gestire e “accudire” persone, i collaboratori di giustizia, che hanno storie passate di grande rilevanza criminale.

# LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA SICUREZZA DELLA GENTE

---





## *“Aiutiamo i poliziotti del 113 a mantenere la linea”* – Un modello di formazione didattico-esperienziale per la comunicazione in sala operativa

---

*Dr. Giuseppe VOLPE,*

*Direttore della Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara*

Cercherò di rappresentare con la massima sintesi gli aspetti più significativi di ciò che è stato un lavoro di riprogettazione della formazione specialistica per gli operatori delle sale operative delle Questure, oggi, in fase di piena attuazione.

Nell'aprile 2011 il Signor Capo della Polizia aveva richiamato l'attenzione sull'esigenza di promuovere una cultura di “standard di qualità del servizio” reso al cittadino, sin dalla prima fase dell'emergenza operativa, cioè la chiamata al centralino del 113.

Si è dato subito avvio al progetto, in via sperimentale, presso la Scuola per il controllo del territorio di Pescara, che oggi rappresento in qualità di Direttore dove, già da tempo, si privilegiano metodologie innovative, basate un approccio di taglio psicologico, con l'obiettivo di rendere più efficaci i risultati dell'attività dei formatori e favorire il processo di acquisizione di nuove competenze ed abilità.

L'impianto metodologico di questa ampia progettualità, complesso ed articolato nei suoi passaggi fondamentali, è stato condiviso con il Servizio Studi e Programmi della Direzione Centrale per gli Istituti di Istruzione ed il Servizio per il Controllo del Territorio.

L'introduzione di approcci formativi flessibili, orientati all'innovazione metodologica ed alla gestione dei bisogni dei corsisti è stata una scelta legata alle caratteristiche della popolazione

di utenti che vengono accolti ogni anno nel nostro istituto: si tratta degli operatori delle volanti, poliziotti che stanno sulla strada, poliziotti di quartiere, operatori delle Sale Operative e poliziotti in servizio presso i Reparti Prevenzione e Crimine.

Come responsabile di un Istituto di Formazione sono convinto che, se la Scuola non è pronta ad intercettare i bisogni e le problematiche che qualche volta emergono dall'esperienza quotidiana, non raggiunge il suo fine istituzionale, cioè la valorizzazione della professionalità del Poliziotto.

Si tratta, evidentemente, di una formazione di secondo livello, rivolta a persone adulte che operano già come professionisti della sicurezza; per questa ragione, i prodotti formativi, gli strumenti e le tecniche devono essere necessariamente legate alle varie realtà ed esigenze operative e la teoria non può che essere integrata con strumenti didattici di tipo interattivo.

L'obiettivo di migliorare il rendimento degli operatori COT, attraverso la standardizzazione dei protocolli operativi, rendendoli uniformi ed elevando i livelli di efficienza ed efficacia del servizio, ha generato in essi un sapere professionale condiviso; è dimostrato, del resto, che migliorare le competenze e la consapevolezza dei propri mezzi abbassa i livelli di stress dell'operatore, oltre che aumentarne la motivazione.

L'analisi operata da parte del Servizio per il Controllo del Territorio sugli standard di qualità del servizio 113 evidenziava carenze rispetto alle competenze comunicative e gestionali degli interventi e un grado di discrasia nei risultati operativi tra diverse Questure, nonché tra diversi turni di servizio all'interno di una stessa Questura.

Per noi Scuola era importante, in quel momento, soprattutto, la scelta su quale fosse la strategia migliore possibile per raggiungere quell'obiettivo che ci veniva richiesto dal Dipartimento.

Si è costituito un tavolo di lavoro sul quale, attraverso l'analisi dei bisogni, la focalizzazione degli obiettivi di formazione e lo studio delle problematiche operative da risolvere, è emerso chiaramente

che gli aspetti legati all'efficienza lavorativa degli operatori 113 fossero condizionati, non solo dalla carenza di alcune competenze operative, ma soprattutto da variabili psicologiche che sottostanno all'agire nelle relazioni di aiuto in emergenza, così come si strutturano nelle sale operative, tra operatori e utenti del servizio.

La scelta della metodologia didattica strategicamente più efficace è caduta, quindi, sulla “*simulata esperienziale*”, che sottopone al frequentatore la gestione di una telefonata d'emergenza, riproducendo “in aula” il contesto operativo e le criticità tipiche di una situazione d'allarme.

Sono stati predisposti, a tal fine, tre ambienti: una Sala Operativa e Centralino 113 virtuali con videocamera puntata sul frequentatore in azione, una sala simulazioni dove attori - istruttori eseguono le telefonate virtuali e un'aula per la visione ed il *debriefing* sulle prove eseguite dai frequentatori; il tutto realizzato “a costo zero”, grazie ad un intenso e sinergico lavoro di gruppo che ha visto coinvolti istruttori, psicologi, docenti e tecnici del supporto audiovisivo della Scuola e della locale Zona Telecomunicazioni.

Le innovazioni, introdotte in precedenza, in altre aree di formazione specialistica, attraverso metodologie legate al contributo psicologico, avevano prodotto notevoli risultati e questo ha orientato la nostra decisione di proporre un tipo di “formazione integrata con la pratica”, che stimolasse fortemente il lavoro dei corsisti su aspetti di riflessione sul proprio vissuto professionale, auto riconoscimento dei propri punti di forza e di debolezza. Nella metodologia didattico-formativa già in uso nei settori guida operativa e tecniche operative, per esempio, l'introduzione di una serie di strumenti didattici nuovi come quello dei sistemi che permettono il riconoscimento dell'errore e le videoriprese durante la fase di addestramento, aveva prodotto risultati di grande efficacia nel sollecitare la “*motivazione al cambiamento*” e le capacità di apprendimento dei corsisti.

Il profilo di competenze degli operatori di sala operativa, così come analizzato con il contributo psicologico, ci è sembrato

assolutamente legato ad aspetti complessi di relazione, prima che ad aspetti di gestione strettamente operativa dell'emergenza.

In S.O., quando l'operatore ascolta, non vede quello che succede, non vede la persona che parla e deve essere capace di impostare la comunicazione in modo da ottenere le informazioni più rilevanti, dal punto di vista operativo, nel più breve tempo possibile. Per questa ragione, il primo obiettivo utile per noi è stato quello di migliorare le competenze comunicative e di lavorare insieme su dinamiche di relazione di carattere psicologico.

Il secondo obiettivo è stato quello di fornire un supporto di strategie di azione operativa secondo alcune linee guida elaborate dal Servizio per il Controllo del Territorio, una sorta di regole di ingaggio che l'operatore deve possedere per approcciarsi, nel modo più efficace, durante una telefonata al 113; queste regole, oggi, hanno ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001, per gli operatori delle Sale Operative.

Tutto questo è stato possibile grazie ad un lavoro di squadra nel quale la Dr.ssa La Selva, affiancata dal Direttore l'Ufficio Studi-Corsi ed un team di formatori/istruttori della Scuola di Pescara, ha costruito un percorso didattico sperimentale flessibile ai bisogni emergenti degli operatori corsisti.

In questo percorso uno degli elementi di flessibilità che è stato introdotto in corso d'opera e che ha contribuito a migliorare il rendimento degli strumenti didattici interattivi, è stata l'introduzione di una fase di autovalutazione incrociata, guidata a quattro mani dallo psicologo di Polizia e dal funzionario di Polizia esperto di sala operativa, nella persona del V.Q.A. dr. Roberto Maugeri, attuale Dirigente della Sala Operativa della Questura di Roma.

Quello che vorrei evidenziare rispetto a questo tipo di formazione è il carattere fortemente centrato sull'azione riflessiva delle persone e sul ruolo che questa azione di autoconsapevolezza ha sul cambiamento e l'apprendimento nei processi lavorativi.

La metodologia in uso attraverso il lavoro nella sala operativa virtuale è capace di riproporre in atto i processi lavorativi così come

nella realtà : spesso, i nostri operatori, pur sapendo che stanno simulando, ripropongono gli stessi punti di debolezza e di forza che vengono espressi nel servizio reale, gli stessi bisogni e gli stessi aspetti di conflittualità e su questi aspetti reali si attiva il processo di apprendimento.

Con queste strategie formative la Scuola supera i pregiudizi concettuali di luogo slegato dalla realtà quotidiana e deputato alla sola formazione e diviene luogo di lavoro nel quale alle persone viene offerto un confronto attivo e concreto sulle problematiche legate alla gestione dello stress e sulle tematiche di ordine cognitivo, emotivo e di impegno morale, oltre che professionale, relativi alla gestione quotidiana dell'emergenza.

Questo lavoro è stato possibile grazie al sostegno della Direzione Centrale per gli Istituti di Istruzione, attraverso l'Ufficio Studi e Programmi e della Direzione Centrale Anticrimine attraverso il Servizio del Controllo del Territorio, che hanno sempre mantenuto un orientamento di disponibilità massima rispetto allo studio e alla applicazione di strategie innovative di formazione di questa Scuola, tanto che oggi noi abbiamo potuto estendere l'aggiornamento e la formazione anche ai dirigenti degli UPGSP, ed alle figure territoriali che sono i tutor di 113.

Chiudo questo mio intervento ringraziando la Dr.ssa Bonagura e la Dr.ssa La Selva per la collaborazione costante ed attenta ad ogni nostra richiesta.

*Dr.ssa Silvia LA SELVA,  
Psicologo della P. di S. del Centro psicotecnico*

*“La formazione degli adulti è un processo attraverso il quale i discenti prendono coscienza del significato delle loro esperienze. Questo riconoscimento di senso porta alla capacità di valutazione. Un’esperienza acquista significato quando sappiamo cosa sta accadendo e quale rilevanza presenta quel particolare evento per la nostra personalità”.*

Vi riporto questa frase di E. C. Lindelman che egregiamente sintetizza l’approccio metodologico e concettuale che abbiamo utilizzato per rivolgerci a questo target di professionisti che operano sul territorio all’interno delle Sale Operative e che ci ha portato poi a progettare questo intervento didattico- esperienziale presso la Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara

Il programma formativo è stato strutturato ponendo l’accento sulla soggettività adulta e sul funzione della consapevolezza nei processi di cambiamento; sull’importanza dei modelli operativi interni e sul loro ruolo nella gestione delle interazioni nel contesto delle sale operative delle Questure.

Gli utenti con i quali lavoriamo in questa specifica area di intervento didattico sono operatori di polizia che hanno in media dai 10 ai 15 anni di servizio, che hanno maturato una grande esperienza e un saper fare implicito all’interno del loro contesto operativo, il che, se da una parte rappresenta un bagaglio di risorse di conoscenza, dall’altro può limitare la propria disponibilità al cambiamento.

L’obiettivo che ha guidato la pianificazione dell’intervento, richiesta dal Direttore della Scuola di Pescara e condivisa con il Servizio per il Controllo del Territorio, era quello di potenziare le competenze comunicative e relazionali e le capacità decisionali durante gli interventi in emergenza degli operatori 113 e di elevare i livelli di efficacia del servizio e riducendo gli esiti conflittuali delle comunicazioni tra utenti e operatori in sala operativa.

La strategia adottata ha privilegiato un lavoro orientato maggiormente all'acquisizione di una capacità di lettura delle dinamiche implicate nella interazione con gli utenti e di autoconsapevolezza circa gli aspetti disfunzionali che possono inibire e/o rendere conflittuali tali relazioni di aiuto causando malessere negli operatori e insoddisfazione per gli utenti.

Con questo fine è stata scelta una metodologia di approccio alla formazione che utilizza la tecnica della *work process simulation* in cui il processo lavorativo, nelle sue componenti esperienziali, viene riprodotto con le stesse modalità con cui avviene nella realtà attraverso una simulazione il più possibile verosimile dal punto di vista dell'impegno cognitivo e del coinvolgimento emotivo dei partecipanti.

L'attuazione del piano di intervento didattico è stata preceduta da una fase preliminare necessaria all'organizzazione del piano formativo.

Attraverso una attività di *job analysis*, presso il Servizio per il Controllo del Territorio, è stato elaborato un profilo oggettivo dell'operatore sala operativa. L'attività di *Job analysis* è stata svolta su un campione elevatissimo di registrazioni audio di interazioni al 113 su tutto il territorio nazionale per tutti i turni. Più di 500 telefonate sono state esaminate, studiate e campionate a seconda della criticità, frequenza, particolarità dell'intervento, ma anche secondo una griglia di analisi delle dinamiche relazionali legate al contenuto della domanda di emergenza, alle variabili comunicative e alle dinamiche psicologiche implicate nella relazione di aiuto. È seguita una fase di trascrizione delle telefonate e di costruzione dei copioni a uso didattico il cui contenuto è stato estrapolato dalle trascrizioni di telefonate reali pervenute ai centralini 113 di tutto il territorio nazionale e che sono rappresentativi delle interazioni più critiche o più frequenti che avvengono all'interno delle sale operative.

Presso la Scuola di Formazione per il Controllo del Territorio di Pescara, è stata allestita una sala operativa virtuale in grado di



riprodurre esattamente l'attività di un turno di sala operativa al 113. La sala operativa è visibile da una sala regia costruita con la metodica dello specchio e da una sala per la osservazione e l'ascolto attivo guidato da parte dei corsisti.

Infine, è stato costituito un team addetto alla sala regia che è stato formato nella gestione delle simulate secondo gli obiettivi propri del progetto.

Nella prima fase della formazione ogni discente viene chiamato a operare nella sala virtuale e solo in quel momento viene informato della situazione di sala radio (mezzi presenti sul territorio e turno di servizio). Dalla sala regia lo staff addetto alla simulazione, con la supervisione dello psicologo, entra in contatto telefonico con il discente nella veste di cittadino-utente. Ad ogni corsista vengono assegnate le interazioni simulate in maniera assolutamente casuale, così come avviene nella realtà. Non è prevista alcuna consegna specifica prima della simulazione se non le indicazioni tecniche per l'uso delle apparecchiature di sala operativa. Ogni discente accede nella sede di sala operativa virtuale e lavora da solo.

Concluso il turno di lavoro, ai corsisti viene somministrato un questionario in forma anonima teso a indagare sugli aspetti emotivi e cognitivi emersi durante la sperimentazione e costruito ad hoc (S. La Selva, F. Angeloni).

Gli operatori che hanno terminato il loro turno di lavoro, hanno modo di iniziare un percorso di ascolto attivo e di osservare, da un'altra stanza attraverso un collegamento audio-visivo, il lavoro dei colleghi in sala operativa e annotare, su una griglia di lettura (S. La Selva ; F. Angeloni), le aree che riescono a decodificare della conversazione, secondo un'analisi di contenuto, di relazione, di intervento e secondo altri criteri forniti.

Segue una terza fase di auto-osservazione guidata in cui ogni operatore supervisiona insieme allo psicologo e agli altri colleghi il proprio lavoro secondo i propri bisogni di comprensione delle criticità emerse. In questa fase ognuno viene aiutato a leggere gli aspetti relazionali e comunicativi emersi durante le interazioni



attraverso l'acquisizione di competenze tecnico-comunicative e attraverso un processo esplicativo relativo alle dinamiche intrapsichiche e relazionali coinvolte. Le competenze di lavoro che vengono introdotte in questa fase permettono agli operatori 113 di avere consapevolezza su specifiche dimensioni comunicativo-linguistiche come l'analisi della domanda, l'analisi delle dimensioni esplicite e implicite di contenuto o le tecniche di riformulazione della domanda e di formulazione della risposta ; gli operatori in formazione vengono guidati inoltre in un percorso di analisi del proprio stile di funzionamento relazionale e apprendono tecniche di riformulazione linguistica che possono facilitare un comportamento comunicativo e relazionale più funzionale e maggiormente efficace.

Gli orientamenti esplicativi e gli strumenti tecnici che vengono utilizzati sono l'analisi transazionale e in particolar modo il modello esplicativo del Gab e la Programmazione Neurolinguistica. L'approccio teorico esplicativo cognitivista viene utilizzato per l'analisi del proprio stile di *coping* nell'analisi del comportamento di gestione dell'intervento.

Questa metodologia favorisce non solo l'acquisizione di strumenti tecnici mirati al soddisfacimento dei propri bisogni di competenza tecnica specialistica, ma anche un grado di potenziamento della propria autoefficacia, poiché, attraverso modalità di discussione attiva, ognuno sperimenta se stesso come supervisore del proprio lavoro.

Ognuno dei corsisti ha la possibilità di decidere come e cosa vuole introdurre delle nuove tecniche sperimentate, come valutare la propria posizione lavorativa all'interno dei processi che ha attivato.

Nella fase di autovalutazione si focalizza molto l'attenzione, non tanto sugli "errori", cioè le criticità, all'interno della interazione che c'è stata, ma soprattutto sui punti di forza, sulle risorse che ogni operatore riproduce durante la esperienza di simulazione attraverso il suo saper fare implicito legato al proprio bagaglio di esperienze lavorative. Certe volte, durante la fase di autovalutazione guidata, l'operatore scopre di possedere uno stile comunicativo e delle

tecniche linguistiche che utilizza inconsapevolmente e il lavoro di conoscenza delle proprie risorse e di come utilizzarle diventa elemento di potenziamento della propria autostima professionale. Il lavoro di formazione rende esplicito ciò che era implicito, il saper fare diventa sapere cosa scegliere di fare.

Nell'ultima fase di rielaborazione dei processi comunicativi, ai corsisti viene offerto il supporto del dirigente della sala operativa di Roma che, sulla base delle esigenze degli operatori in formazione, può rispondere ai quesiti di natura più prettamente tecnico-operativa per i casi che vengono percepiti come più difficili.

Il funzionario di Polizia e lo psicologo di Polizia in questa fase lavorano insieme per prospettare agli operatori, nelle difficoltà e nelle criticità, una griglia di lettura, un modello di intervento efficace e sicuro per il loro benessere e per quello dei cittadini.

Ringrazio il Direttore della Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara dr. Giuseppe Volpe per aver creduto in questo modello di formazione psicologica sviluppato per gli operatori addetti alle sale operative 113 e averlo fortemente sostenuto nella sua realizzazione.

Ringrazio la collega dr.ssa Federica Angelone che ha offerto e offre la sua professionalità come docente in questi corsi e ha condiviso con me la costruzione di alcuni strumenti didattici.

Infine, voglio ricordare che questo tipo di formazione è stata resa possibile, nella sua complessità, anche dall'impegno profuso dallo staff di operatori che lavora nella sala regia e "agisce", durante la fase della *work process simulation* dando voce alle richieste dei cittadini-utenti.

Questo staff, formato da operatori della Scuola del controllo del territorio di Pescara e in servizio presso la Questura di Pescara, è investito di una funzione lavorativa molto delicata e sicuramente decisiva per la riuscita delle simulazioni. Alcuni di loro sono qui oggi e io li ringrazio veramente di cuore per il contributo prezioso che hanno offerto e che continuano ad offrire.

## *“Per il campionato azzurro giochiamo con la maglia bicolore” - L'intervento dello psicologo di Polizia nella gestione della sicurezza nelle manifestazioni sportive*

*Dr.ssa Elisa Beatrice COZZA,  
Segretario dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive*

Il nostro intervento mira essenzialmente a definire quanto l'aiuto degli psicologi in questi anni abbia supportato e rafforzato l'attività dell'Ordine e della sicurezza pubblica nell'ambito delle manifestazioni sportive, soprattutto per quel che concerne l'aiuto che ci è stato fornito nell'ambito dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive.

L'Osservatorio è un Organo di consulenza del Ministero dell'Interno, che fonda le sue radici oramai da più di vent'anni. Inizialmente era strutturato come un gruppo di lavoro di appassionati del calcio e poi negli anni è stato ridefinito fino al 2005, allorquando è stato cristallizzato in un atto normativo e quindi è nato ufficialmente come organo di consulenza.

E' un organo formato da organismi privati, quali sono le federazioni sportive, la lega di calcio di serie A di serie B, la lega Pro la lega Dilettanti, organismi di Polizia con tutte le nostre Direzioni Centrali, le più importanti, ed è formato da soggetti esterni che partecipano alle riunioni: per esempio Autogrill e Trenitalia.

Nell'ambito dei compiti dell'Osservatorio c'è l'analisi delle criticità in occasione non solo delle gare di calcio ma di tutti gli eventi sportivi per i quali vi è l'assegnazione degli indici di rischio, in

maniera tale da poter affrontare le settimane, i week-end calcistici, con i mezzi più appropriati. Il compito del presidente dell'osservatorio è quello di costituire dei gruppi di lavoro per poter analizzare determinati tipi di attività.

Proprio nell'ambito di questa prerogativa dell'osservatorio, si innesca la partnership che da anni si ha con gli psicologi della Polizia di Stato finalizzata per aiutarci a strutturare campagne di informazione, iniziative di legalità, interventi anche su situazioni particolarmente complesse che vi sono state negli anni.

Abbiamo fatto molta ricerca ma non abbiamo concluso con quello che abbiamo fatto in questi anni; l'Osservatorio e i nostri psicologi vanno comunque avanti.

I fatti recenti, l'ultimo episodio della finale di Coppa Italia, ci hanno dimostrato che non ci si può fermare, bisogna sicuramente andare avanti, interagire con i tifosi. Dobbiamo fare questo ulteriore passo, questo ulteriore cambiamento per riuscire a capire anche quali siano le esigenze dei tifosi.

In questo senso già la task force che è stata istituita dal Ministero dell'Interno ha diramato alcune regole per il nuovo campionato. Per il prossimo campionato già abbiamo coinvolto una parte degli psicologi, per cercare di capire come si possa intervenire attraverso il ruolo del *supporter-line officer*.

In tutto questo dobbiamo cercare ancora meglio di comprendere le dinamiche dei gruppi, perché il nostro futuro è proprio quello di coinvolgere le tifoserie sane, la parte sana delle tifoserie verso quello che è il nostro processo di cambiamento.

**Dr.ssa Ida BONAGURA,**  
**Psicologo della P. di S. Direttore del Centro Psicotecnico**

Questo intervento riassume il contributo che gli psicologi di Polizia hanno fornito all'analisi del fenomeno della violenza negli stadi in questi ultimi anni. Tutto nasce nel 2007, anno in cui, durante gli scontri successivi al derby Catania-Palermo, trova la morte in servizio l'ispettore di polizia Filippo Raciti.

Un anno nero per il calcio, per gli scontri, i feriti e le morti in occasione delle manifestazioni calcistiche. La morte di Filippo ha rappresentato uno spartiacque tra un periodo di grandi conflitti e un periodo di grande attenzione e studio sulle migliori strategie per la prevenzione della violenza calcistica.

Infatti è in quello stesso anno che l'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive chiede, sulla base dell'art.3 del D.M. 1 dicembre 2005, ad uno psicologo di Polizia il compito di avviare uno studio e una progettazione per intervenire sulla prevenzione dei fenomeni di intolleranza, violenza e devianza in ambito sportivo nell'ambito di un piano integrato di "*educazione alla legalità*".

Il contributo psicologico ha indirizzato la pianificazione degli interventi su due obiettivi: il primo era quello di favorire un cambiamento nei modelli della cultura d'uso del tifo; il secondo di integrare, attraverso una lettura di taglio psicologico dei fenomeni legati al tifo calcistico il sapere di polizia.

Il piano di intervento è stato realizzato attraverso tre strumenti: comunicazione, ricerca e formazione e il percorso è stato sviluppato attraverso un piano di lavoro *step by step*.

La comunicazione aveva ovviamente alcuni obiettivi fondamentali, rivolgersi, con strumenti fruibili, alla popolazione giovanile, quindi stimolare i ragazzi, gli adolescenti per cambiare la cultura d'uso del tifo violento e cercare di diffondere al massimo la conoscenza dell'assetto normativo e la ragione delle sue modifiche in riferimento al problema della violenza negli stadi.

La campagna di sensibilizzazione contro il tifo violento è stata avviata con uno spot televisivo, interpretato da Pirlo, il cui titolo è: “*dai un calcio alla violenza, per fare gol metti la testa in rete*”. Il titolo è lo stesso del sito web, aperto per l’occasione, che mira ad essere quel luogo virtuale - a proposito di comunicazione – utile per avviare un dialogo sul tema con i giovani.

Uno spot contro la violenza del calcio, un sito web e un concorso aperto a tutti i ragazzi dai 14 ai 35 anni, per realizzare insieme una campagna di sensibilizzazione attraverso la creazione di video contro la violenza per i giovani e con una giuria composta da vip del mondo dello sport e dello spettacolo.

L’intervento sulla comunicazione prosegue con la realizzazione di altri spot, altri *short movies*. Ne mostrerò uno ideato da uno psicologo di polizia<sup>1</sup>. Un ragazzo si reca allo stadio, armato di spranghe e con tutte le intenzioni di trasformare il suo tempo allo stadio in un tempo di lotta, provocazione e violenza. Prende dal portabagagli della sua auto le sue armi di guerra, poi di colpo si ferma: ripone tutto, anche l’espressione violenta del volto; decide di ricomporre i suoi pensieri e li orienta sul gioco. L’unica cosa che gli occorre ora, è il suo pallone. E’ un dialogo intrapsichico, il ragazzo inizialmente pensa e vive dentro di sé il senso di questa violenza, si arma di questo bagaglio di distruzione, e ad un certo punto, attraverso un *insight*, si ferma, decidendo finalmente di riprendersi la voglia di un calcio migliore, la voglia di ricostruire un calcio migliore, e il tutto è metaforicamente rappresentato da questo pallone di marmo prima distrutto, poi ricostruito. Gli altri spot sono visibili nel sito dell’Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive - C.N.I.M.S.

L’attività di ricerca psicologica per l’Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive è stata un altro importante strumento utile all’analisi del fenomeno della violenza negli stadi. Abbiamo elaborato essenzialmente due ricerche rilevanti: la prima orientata al

---

<sup>1</sup> “*La violenza negli stadi :uno studio sulle rappresentazioni mentali dei giovani*” - Giannini, Cordellieri, La Selva, Pepe;

fenomeno e alla sua percezione da parte dei giovani, l'altra focalizzata sui processi di cambiamento del fenomeno stesso. La prima ricerca ha condotto un'indagine su tutto il territorio nazionale, coinvolgendo 1704 studenti degli Istituti Superiori.

A questa ricerca ha partecipato la facoltà di Psicologia dell'Università "La Sapienza" di Roma, oltre che gli Psicologi di Polizia. In questa indagine sono stati rilevati alcuni tra i fattori di rischio presenti nella popolazione giovanile in tema di violenza negli stadi proprio perché per mano dei ragazzi sembrava avvenissero maggiormente comportamenti violenti negli stadi. Abbiamo cercato di capire quale fosse la loro percezione della violenza, delle conseguenze della violenza, e ancor di più la loro rappresentazione dell'operato e del ruolo delle forze dell'Ordine. Poi abbiamo cercato di comprendere quali fossero le componenti dinamiche tra i vari attori, la rappresentazione percettiva degli eventi, dei comportamenti pro-sociali, e dei comportamenti antisociali e quindi aggressivi e del disimpegno morale che sovente accompagna tali comportamenti. I risultati della ricerca sono stati pubblicati nel testo "*La sicurezza negli stadi*"<sup>2</sup>

La seconda ricerca, intitolata "*C'era una volta l'ultrà*" è finalizzata alla creazione di nuove strategie di prevenzione mirate ed è un lavoro di indagine psico-sociale condotto per l'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive da Psicologi di Polizia e dalla Cattedra della Facoltà di Psicologia della Università "La Sapienza" di Roma e la facoltà di Sociologia della "Link Campus" di Roma.

In questa occasione, poiché i dati relativi al fenomeno della violenza calcistica riferivano di un cambiamento evidente in atto (diminuzione degli incidenti, modifica dell'assetto normativo, miglioramento delle strutture, diversa organizzazione dei gruppi ultrà) abbiamo pensato di lavorare su un doppio binario con una indagine che fotografasse e comprendesse meglio le variabili di questo cambiamento.

---

<sup>2</sup> "*La sicurezza negli stadi*", Massucci-Gallo. Franco Angeli



La ricerca ha indagato parallelamente su due diversi campioni della popolazione che entrano in gioco come attori, con ruoli e caratteristiche diverse, in questo cambiamento..

Abbiamo ascoltato i ragazzi dei Reparti Mobili ed il mondo delle tifoserie. E' stata la prima ricerca che ha ascoltato la voce dei Reparti Mobili: 1020 ragazzi dei reparti sparsi su tutto il territorio nazionale sono stati ascoltati su alcuni aspetti specifici e soprattutto sulla percezione che loro avessero del mutamento, del cambiamento di questo fenomeno della violenza. Volevamo verificare quanto e come le mutazioni culturali, organizzative e normative avessero agito sui sistemi rappresentativi degli operatori di reparto e questa indagine dietro le quinte ci ha permesso di integrare poi i risultati con quelli relativi al mondo delle tifoserie. I dati emersi hanno messo in evidenza punti di forza e punti di debolezza del loro lavoro, richieste, bisogni, e proposte finalizzate al miglioramento dei servizi svolti dagli Operatori durante le manifestazioni sportive.

La formazione è l'ultimo, ma non per importanza, strumento metodologico utilizzato per il raggiungimento degli obiettivi. La formazione si è un po' diffusa ovunque ed ha cominciato ad essere formazione per operatori, Dirigenti e Funzionari dei i Reparti; poi si è spinta ad essere formazione per i Delegati della sicurezza e per gli Stuart al Coni, nei locali della F.I.G.C. e della Lega calcio, ed infine all'interno degli Istituti Superiori attraverso un altro progetto che è stato chiamato: *"Insieme nello sport"*. La conoscenza di un fenomeno e di un processo di cambiamento deve coinvolgere ed influenzare tutte le parti in gioco nella relazione e se in ogni processo di cambiamento tutte le parti entrano in gioco fanno parte di questo processo anche i desideri. Quali sono i nostri desideri? Avere uno stadio strutturalmente ineccepibile certo, per esempio, ma anche cercare di andare avanti, e quindi produrre sempre maggiore sinergia tra tutti gli attori istituzionali e non, coinvolti nella risoluzione e nella lotta alla violenza negli stadi. Fare sempre più psicologia, ma buona psicologia e cercare di sviluppare una formazione che sia orientata ai bisogni istituzionali ma anche e soprattutto ai bisogni umani. Come farlo? Attraverso una



formazione e una selezione sempre più specifica, sempre più orientata e aggiornata sui profili professionali degli operatori dei reparti mobili ed un monitoraggio eventualmente costante della permanenza dei requisiti; lo spirito di squadra, la motivazione, il desiderio di fare un certo lavoro in un certo modo, la capacità di percepire, di gestire le emozioni proprie ed altrui, oltre che di riconoscerle.

Infine, una sensibilizzazione ad ampio raggio ed una diffusione di quelle che possono essere le tematiche e gli aspetti psicologici connessi a questa tematica.

Vi ringrazio.



## *“Cerchiamo nuove strade per incontrarci sulla piazza”* - Il ruolo dello Psicologo della Polizia di Stato in Ordine Pubblico

---

*Dr. Armando FORGIONE,  
Direttore Ufficio Ordine Pubblico*

L'Ufficio Ordine Pubblico è collocato nella Segreteria del Dipartimento della P.S. e impiega sul territorio nazionale un numero che va dai duemila a tremila, tremilacinquecento uomini di rinforzo e abbiamo avuto richieste massime anche di quattromila di cinquemila uomini per gli eventi di maggiore rilevanza sociale.

Il nostro Ufficio provvede a soddisfare i bisogni legati alla gestione dell'ordine pubblico sul territorio nazionale attingendo, per quello che riguarda la Polizia di Stato, dal personale in servizio presso quindici Reparti Mobili, che dispongono complessivamente di un organico di circa cinquemila e ottocento unità.

Negli ultimi anni molti sono stati gli sforzi per migliorare le politiche di gestione della sicurezza legata alle manifestazioni pubbliche da parte dei vertici del dipartimento di Pubblica Sicurezza.

Nel 2009 è entrata in funzione la Scuola per l'Ordine Pubblico deputata alla formazione dei poliziotti impiegati nelle attività e/o negli uffici e reparti coinvolti nella gestione dell'ordine pubblico.

La scuola nasce dalla duplice esigenza di rendere più omogenee le competenze professionali degli operatori di Polizia sul territorio nazionale e di adeguare la formazione agli standard di livello indicati nelle direttive europee.

Questa formazione ha dato i suoi frutti e possiamo coglierli

nell'analisi dell'andamento degli incidenti e nel numero di feriti e/o vittime degli scontri nelle manifestazioni in O.P. degli ultimi anni.

L'evoluzione nella politica di gestione delle manifestazioni e la maggiore e migliore preparazione degli operatori impegnati in O.P. insieme ad una maggiore capacità di mediazione ha prodotto come risultato una sensibile diminuzione nel numero di feriti tra le forze dell'ordine e tra i manifestanti.

La comparazione dei dati relativa agli incidenti nell'ambito delle manifestazioni sportive indica un calo rispetto al 2007, anno della tragica morte dell'ispettore Raciti, che indica una diminuzione del 60% degli incontri con feriti; del trentanove per cento di denunciati; del cinquantotto per cento di arrestati. A questi dati deve aggiungersi il dato confortante sulla diminuzione del 30% di forze dell'ordine impiegate, il che si traduce in un notevole risparmio in termini economici e di risorse.

I nuovi modelli di formazione del personale e lo studio di nuove strategie di gestione dell'ordine pubblico non solo produce risultati dal punto di vista della operatività quotidiana, per l'acquisizione di consapevolezza sulle migliori prassi e tecniche operative, ma si traduce in una maggiore conoscenza e consapevolezza degli operatori circa il proprio lavoro e ciò riveste ha valore aggiunto in termini di sicurezza e benessere personale oltre che professionale.

Nel processo di acquisizione dei nuovi modelli di formazione, sia all'interno dei moduli di formazione sviluppati per il personale e per i funzionari, sia nel corso degli incontri seminariali con i Vicari e i rappresentanti dei Gos, il ruolo degli Psicologi della Polizia di Stato è stato molto importante per il contributo che loro hanno offerto nel favorire il clima di interazione e un maggiore orientamento sui bisogni professionali dei discenti.

Molte altre questioni importanti sono state sollecitate dal lavoro in squadra con i colleghi Psicologi durante la formazione e durante i tavoli di lavoro

Uno dei temi attuali di discussione e di riflessione per il futuro che è stata posta nella valutazione delle criticità e nello studio dei processi

correttivi è, per esempio, l'eventuale coinvolgimento degli psicologi di Polizia per una possibile ricerca di elementi di specificità attitudinale rispetto al personale impiegato nelle attività di ordine Pubblico nell'ipotesi che si possa in futuro operare una selezione ad hoc degli operatori da assegnare ai reparti mobili.

La mia esperienza attuale circa le dinamiche che si attivano nella gestione delle manifestazioni pubbliche, di qualsiasi natura esse siano, mi porta a considerare che uno degli aspetti fondamentali di questo lavoro, che non può essere più sottovalutato è quello degli aspetti di interazione tra i gruppi.

Per questa ragione credo che l'apporto dello psicologo di Polizia non possa che essere fondamentale nel lavoro di analisi e di gestione dell'ordine Pubblico, perché non basta essere preparati dal punto di vista della conoscenza normativa o delle tecniche operative ; servono altri strumenti e in questo credo che gli psicologi della Polizia di Stato, che sono una grandissima risorsa, possano offrire un contributo importante e sarà una sfida verso la quale ci apprestiamo intraprendere un nuovo cammino.

*Dr. Antonello MEI,  
Psicologo della P. di S. del Centro di Neurologia e Psicologia  
Medica*

Ci sono circa 5000 poliziotti che ogni giorno si attivano per la nostra sicurezza, per tutelare la «nostra» sicurezza sociale e quando intervengono si creano tante situazioni...e accadono tante cose.....situazioni che attivano tanti pensieri, come quelli che si attivano in questo momento, guardando queste immagini ma soprattutto situazioni che attivano emozioni di chi osserva, di chi vive, dei poliziotti...

È per questi motivi che, nella formazione degli operatori dell'ordine pubblico, noi operatori della salute mentale «facciamo gruppo» con loro e siamo con loro nell'operatività.

### **Evoluzione e strutturazione del lavoro psicologico**

Il lavoro svolto dalla Direzione Centrale di Sanità attraverso l'articolazione del Centro di Neurologia e Psicologia Medica con gli operatori dell'ordine pubblico è lo sviluppo di un'opera di sensibilizzazione che è maturata nel corso degli ultimi 15 anni (prima del G8 Genova), si è strutturata negli anni successivi con l'apertura ne dicembre del 2008 del Centro di Formazione dell'Ordine Pubblico di Nettuno con l'inserimento dei neo-assegnati, Ispettori, Sostituti Commissari e funzionari, in aggiunta alla formazione continua presso il I° Reparto Mobile di Roma per gli operatori dei vari nuclei.

### **Ordine Pubblico-Sicurezza-Identità**

L'obiettivo primario dell'Ordine Pubblico è produrre Sicurezza sociale.

Tutto questo passa per la premessa sostanziale che gli operatori dell'ordine pubblico si percepiscano e siano, loro per primi, sicuri di se stessi: più ci sentiamo sicuri di noi stessi (sicurezza interna) più possiamo produrre sicurezza all'esterno.

### **Gli obiettivi dell'intervento psicologico sull'operatore**

### **dell'ordine pubblico.**

Se mi sento io capace di «contenere» i miei vissuti (tenuta emotiva interna) sarò capace di «contenere» quello che succede all'esterno. Questa integrazione mi dà la possibilità di tutelarmi (reggere tutto quello che succede dentro di me) e mantenere una buona capacità operativa.

Questo lavoro di conoscenza e consapevolezza è reso possibile attraverso una formazione che riguarda sia gli aspetti tecnici propri del lavoro svolto dall'operatore dei reparti mobili sia aspetti psicologici che fanno riferimento al funzionamento individuale e gruppale.

### **Formazione.**

Il concetto di “fare formazione”, si è evoluto: dalla trasmissione di informazioni teoriche (didattica frontale) alla progettazione di interventi rispondenti ai bisogni degli operatori di Polizia.

Attualmente la formazione psicologica nella Polizia di Stato ha l'obiettivo di accrescere le competenze necessarie per la tutela del benessere psicologico degli operatori di Polizia al fine di: dare senso e significato al saper essere oltre al saper fare per incrementare l'efficacia delle loro attività.

- Condividere la possibilità di sentire la natura soggettiva del benessere. Una formazione che sia contenitore di emozioni ed affetti per creare uno spazio dove è possibile fornire informazioni teoriche ma anche per scardinare il pregiudizio di una cultura che scoraggia l'espressione dei sentimenti.

### **Metodi utilizzati**

Condivisione delle conoscenze psicologiche sul funzionamento individuale e gruppale e sulle caratteristiche del «capo»

- Simulate (caso concreto della realtà lavorativa)
- Inversioni di ruolo
- Esercitazioni di gruppo con soluzione all'unanimità

- Condivisione di esperienze personali

Al fine di:

- rielaborare e condividere l'esperienza
- Esprimere le proprie emozioni
- Riconoscere il proprio modo di agire-reagire alle situazioni
- Riconoscere le dinamiche relazionali per migliorare la futura capacità relazionale
- Migliorare l'operatività.

Per dirla con le parole di un operatore del Reparto Mobile la formazione e gli interventi psicologici si muovono da questo incipit: *“Conoscenza senza esperienza è mera filosofia; esperienza senza conoscenza è mera ignoranza; l'interazione di entrambi è saggezza viva.”*.



# IMMAGINARE PER INIZIARE AD ESSERE - NUOVE STRADE PER IL FUTURO

---

*Dr. Giovanni CUOMO,  
Direttore Centrale di Sanità*

Ringrazio chi ha organizzato e ha consentito questo incontro, questo Convegno degli Psicologi, che avrei voluto, con piacere, organizzare io, a conclusione della mia carriera nel Dipartimento della P.S. e, quando il Direttore della Scuola Superiore di Polizia, dott. Roberto Sgalla, insieme alla Dott.ssa Ida Bonagura me ne hanno parlato, è con grande entusiasmo che ho cercato di dare il massimo contributo all'iniziativa.

Tratterò questo tema come se fosse un film, “Ritorno al futuro”, ve lo ricordate?

Alle soglie della legge di riforma della Polizia, mentre si studiavano strategie di riorganizzazione della nuova Polizia a ordinamento civile, l'allora Capo della Polizia, attraverso il mio Capo Servizio, volle sapere quali potessero essere le mie idee e le mie proposte relativamente alle varie e complesse problematiche riguardanti la salute mentale del personale di Polizia.

Io allora ero un giovane neurologo, specializzando in Psichiatria, lavoravo al Centro Psicotecnico e, insieme ad un altro collega, eravamo gli unici specialisti neuropsichiatri. Già allora sentivo la grossa esigenza di avere a fianco persone qualificate, gli Psicologi, con un percorso di formazione specifico e qualificato che, molto bene, il presidente dell'Ordine Nazionale degli Psicologi, dottor Palma, ha descritto nel suo precedente intervento questa mattina.

Oggi, alle soglie della pensione, penso che, attraverso il mio stimolo e sulla spinta delle continue vecchie e nuove esigenze e ancora di più per merito della vostra mente sempre pronta a proporre iniziative di intervento nell'interesse della nostra Amministrazione, tanta strada è stata fatta.

Per esempio, a proposito dei “tabù dell’Amministrazione” ai quali ha fatto riferimento il prof. Avallone nel suo intervento, indubbiamente ai tempi della riforma, ma anche dopo, parlare di problemi psicologici in Polizia, era un grosso problema.

Oggi, invece, ne parliamo, stiamo addirittura facendo un Convegno di Psicologia nel quale possiamo esporre il nostro attuale lavoro e le nostre proposte da realizzare in un prossimo futuro; questo indica quali passi da gigante abbia fatto l’Amministrazione sotto la nostra spinta!

Se molti tabù sono stati superati qualcuno, tuttavia, è ancora presente: la paura della stigmatizzazione! Abbiamo, pertanto, avvertito l’esigenza, non più di due anni fa, di stipulare una convenzione con l’Ordine Nazionale degli Psicologi in favore dei nostri dipendenti che avessero necessità, per problematiche legate alla propria vita privata od al servizio, di chiedere un sostegno psicologico in forma totalmente autonoma ed anonima rispetto all’Ufficio.

Molti poliziotti, infatti, sono ancora sostenuti dall’idea che non ci si possa rivolgere allo Psicologo di Polizia come ad una figura professionale pronta a sostenere, ad aiutare, ad attivarsi in tutto ciò che può essere opportuno in tanti momenti delicati e difficili della vita.

Però, di certo, questi tabù stanno crollando e il merito, veramente, è tutto vostro e tutto nostro.

Che cosa quindi, andando oltre il film “Ritorno al futuro”, posso prevedere?

Il Sig. Capo della Polizia e il Direttore del Servizio Personale Tecnico scientifico e Professionale, nei loro interventi hanno anticipato quello che è nelle mie aspirazioni e, sicuramente, anche nelle vostre: di poter vedere potenziato il numero ed ancor di più le competenze degli Psicologi di Polizia, in un futuro, mi auguro, prossimo.

Un altro progetto auspicabile per il futuro potrebbe essere quella di introdurre nei ruoli di Polizia la figura dello Psicologo con laurea

triennale, in maniera tale da poter avere attraverso questi professionisti un valido contributo durante le attività di selezione del personale, in particolare relativamente alla somministrazione dei test psicodiagnostici ed attitudinali collettivamente o singolarmente.

Sono tante le cose che potrebbero ancora cambiare. Tra queste, in particolare, mi piace continuare a pensare e sperare in un prossimo transito del ruolo degli Psicologi nell'ambito della Direzione Centrale di Sanità, sotto un'unica guida ed in un totale coordinamento tra Medici e Psicologi. Sono sicuro che un tale cambiamento potrebbe promuovere una maggiore crescita delle nostre comuni attività, dando in tal modo dei grossi contributi alla nostra Amministrazione.

Spero, inoltre, che possa realizzarsi per il vostro ruolo, in un prossimo futuro, quanto sto sempre più promuovendo per i Medici di Polizia: un coordinamento con le altre Forze di Polizia e Militari per confrontarsi sui temi di intervento.

Non mi voglio dilungare ulteriormente perché ho già preso abbastanza spazio in questo importante evento scientifico e anche perché, ripeto, quello che tanti anni fa avevo solo immaginato, in gran parte, lo vedo già nel vostro lavoro quotidiano, nei vostri impegni, nei vostri entusiasmi ed in quello che, ancor di più la nostra Amministrazione si aspetta da voi.

Grazie da parte dell'Amministrazione, da parte mia come Direttore Centrale di Sanità e auguri veramente per il ruolo degli Psicologi e per il vostro futuro.



***Si ringrazia***

*tutto il personale del Centro Psicotecnico che, a vario titolo,  
ha collaborato alla realizzazione del presente lavoro*





**Editing e grafica**  
Segreteria Organizzativa del Centro Psicotecnico

**Immagine di copertina**  
Ufficio Relazioni Esterne