

police

Oktober / Octobre / Ottobre 2017 · www.vspb.org · www.fsfp.org

Stressprävention im Polizeialltag 5

Prévenir le stress 22

«Schadenfreude»! 37



Wer ist sich der «Seele» der Polizeiarbeit wirklich bewusst?

Kennen Sie eine Berufsgruppe, bei der die «Reichweite» grösser ist als beim Polizisten, bei der Polizistin? Kennen Sie jemanden, der kommunikativ mehr auf der Höhe sein muss als der Polizist, die Polizistin?

TEXT: TANIA GLANZMANN, MITGLIED DER GESCHÄFTSLEITUNG VSPB; FOTOS: ZVG



Als Polizistin weiss ich, dass der Spagat sehr gross sein kann. Heute kniet sich der Polizist nieder und tröstet ein Kind mit den Worten: «Hab Vertrauen, komm mit mir mit, wir finden deine Mama bestimmt.» Morgen brüllt er nach einer Reaktionszeit von zwei Sekunden den Schwerverbrecher unter Waffenandrohung an: «Lassen Sie die Waffe fallen oder ich schiesse.» Und in einer Woche überbringt er eine Todesnachricht und sagt dem Vater von drei Kindern: «Es tut mir sehr leid, Ihre Frau hatte einen tödlichen Verkehrsunfall.»

Das ist lediglich ein kleiner Teil aus dem Repertoire eines Gesetzeshüters. Ich interessiere mich dafür, wie ein Polizist, eine Polizistin im Laufe der Berufsjahre gesund und glücklich bleiben kann. Zumal jeder Polizist, jede Polizistin auch privat nicht vor Unglück, Verlust und Anstrengungen gefeit ist. So wie jeder andere Mensch auch nicht.

Gespräch mit Diana Weber

Frau Weber, Sie haben viele interessante berufliche Erfahrungen gemacht. In welchem Umfeld haben Sie Einblick in die Polizeiarbeit gewonnen?

Schon im Kleinkindalter. Mein Grossvater war Polizist und ich fand seine Erzählungen und seine Freude für diesen wichtigen Beruf sehr faszinierend. Mir imponierte der Respekt, den er erhielt und den er auch selber für seine Berufung hatte. Im Berufsalltag dann schliesslich in der Medizin, als ich um die Jahrtausendwende in einer Privatklinik für Onkologie und Psychosomatik in Deutschland arbeitete. Viele der Patienten waren Polizistinnen und Polizisten sowie andere bei Blaulichtorganisationen tätige Personen, die unter posttraumatischen Störungen wegen ihrer Erfahrungen im Job litten und bei uns die daraus entstandenen Depressionen bzw. Psychosen behandeln lassen mussten. Als Leiterin der medizinischen Zentrale und stellvertretende Pflegedienstleitung für den Bereich Onkologie hatte ich auch die Verantwortung für die ganzen notfallmedizinischen Einsätze oder Gerätschaften, die man bei einem Notfall braucht. Während dieser Zeit habe ich nebenbei auch die Ausbildung zur Rettungsassistentin gemacht und über mehrere Jahre jeweils am Wochenende Einsätze geleistet – eine sehr intensive und auch oft belastende Zeit. Schon während der Ausbildung war der Kontakt mit der Feuerwehr und der Polizei sehr eng. Beeindruckt hat mich dabei vor allem auch die Symbiose zwischen Rettungsdienst, Polizei und Feuerwehr, die zusammen in absoluten Stresssituationen Hand in Hand arbeiten müssen.

Ob eine Situation als stressig empfunden wird, hängt davon ab, ob sie vorhersehbar ist, ob wir sie kontrollieren können, wie lange sie dauert und ob man persönlich betroffen ist. Es gehört zur Arbeit des Polizisten, mit Situationen konfrontiert zu werden, die mehr als einen dieser Faktoren beinhalten. Wie bleibe ich trotz diesem Umstand langfristig gesund?

Die Achtsamkeit ist ein Schlüsselbegriff. Ich muss wissen, wer ich bin, wie ich reagiere und was ich brauche, um gesund zu bleiben. Und darauf muss so früh wie möglich – also im Sinne der Prävention – geachtet werden. Für mich steht dabei das Einssein des Menschen im Vordergrund. Dazu gehören ein gesunder Geist, ein gesunder und kraftvoller Körper und auch die Seele, was vielleicht ein wenig spirituell anmutet, aber heutzutage in vielen Spitälern angewendet wird. Es handelt sich dabei um die in Amerika weit verbreitete Mind Body Medicine. Die Methode fokussiert auf die Wiederherstellung der Balance zwischen Körper

Diana Weber



Diana Weber ist ausgebildeter Mentalcoach und Stresspräventionsberaterin. Mit ihrer Firma DI MIND bietet sie in der ganzen Deutschschweiz individuelle Coachings, Beratungen, Seminare und Vorträge zu Persönlichkeitsentwicklung, Achtsamkeit und Stressprävention an. Zudem arbeitet sie als Pflegeleitung in der Onkologie und betreut krebskranke Menschen und ihre Angehörigen.

Weitere Informationen unter:
www.dimind.ch



und Psyche. Durch die Stärkung körpereigener Ressourcen kann man Erschöpfungssymptomaten (Fatigue) und Stress entgegenwirken und die Lebensqualität verbessern. Jeder Mensch ist anders und bringt durch seine Erfahrungen einen eigenen Rucksack mit. Dementsprechend muss diese Frage individuell für jeden gestellt und dann das Programm für die Prävention ausgestaltet werden. Das sollen Trainingssequenzen sein, die jeder selbständig durchführen kann. Leider wird aber viel zu wenig in die Prävention investiert.

Können die individuellen Bewältigungsmöglichkeiten einer Polizistin, eines Polizisten beeinflusst werden?

Ja. Ein wichtiger Schlüssel dafür ist das Training der mentalen Stärke. Wenn ich mich gut kenne, dann kann ich auf meinen Umgang mit Stress Einfluss nehmen. Der Polizeialtag ist geprägt von unvorhersehbaren Situationen oder auch traumatischen Erlebnissen. Im Einsatz schüttet der Körper die Stresshormone Cortisol und Adrenalin aus. Der Körper muss diese kumulieren. Es gibt guten und schlechten Stress und der schlechte Stress ist im Einsatz definitiv vorrangig. Der gute Stress ist die Berufung zu helfen. Der schlechte Stress ist die Angst: «Was erwartet mich, was kann mir passieren?» Diese Angst ist im Hintergrund und hilft auch, dass man sich beim Einsatz nicht in Gefahr bringt. Im Einsatz sind beide Stressarten abwechselnd dominant. Wir empfehlen in der Prävention regelmässige Achtsamkeitstrainings. Für den einen sind das Momente der absoluten Ruhe, für den anderen Wanderungen mit der Familie oder es kann auch Extremsport sein. Die Kunst ist, das jeweilige Instrument für sich selbst zu kennen.

«Wenn ich mich gut kenne, dann kann ich auf meinen Umgang mit Stress Einfluss nehmen.»

Wie beurteilen Sie die Wichtigkeit eines «Peers», also einer Person, die durch eine gleiche Basis einen besseren Zugang zu betroffenen Kollegen haben soll?

Ich bin überzeugt, dass Personen, die selber ähnliche Situationen erlebt haben, diese besser einordnen können. Es ist oft auch ein Kontakt auf gleicher Augenhöhe und nicht das Verhältnis von Polizist zu Arzt oder Psychologe. Bei gleichem Verständnis von erlebten Situationen hat man auch schneller einen besseren Zugang zur Person. An erster Stelle stehen dabei aber natürlich das Ver-

trauen und die Unabhängigkeit gegenüber dem Arbeitgeber. Diese «Peers» müssen als solche bei den Polizistinnen und Polizisten akzeptiert sein – die Chemie muss stimmen – und eine passende Ausbildung in der Achtsamkeit und Stressprävention erhalten. Es wäre empfehlenswert, dass jedes Polizeikorps mehrere solcher «Peers» hätte. So könnten gewisse Entwicklungen viel früher erkannt und aufgefangen werden, um die Gesundheit der Polizistinnen und Polizisten präventiv zu bewahren und zu stärken.

Ist es denn nicht so, dass gut ausgebildete und erfahrene Psychiater, Psychotherapeuten oder Coaches nicht genauso gut helfen können – vielleicht gerade weil sie unvoreingenommen sind?

Die Unvoreingenommenheit ist definitiv sehr wichtig. Auch die Unabhängigkeit vom eigenen Polizeikorps ist ein wichtiges Argument, ob ein Angebot angenommen wird oder nicht. Psychiater oder Psychotherapeuten kommen meist erst dann zum Zug, wenn eine gewisse Grenze schon überschritten wurde. Es stellt sich die Frage, ob es sie schon in der Prävention braucht und vor allem ob Polizistinnen und Polizisten das Angebot auch wirklich nutzen. Oft schwingt da die Angst mit, dass man als krank abgestempelt wird. Bei auf Achtsamkeit und Stressprävention spezialisierten Coaches oder Mentaltrainern ist die Hemmschwelle, ein solches Angebot anzunehmen, viel kleiner. Dabei lernt man, Signale des eigenen Körpers selber zu erkennen, um darauf Einfluss nehmen zu können.

Welchen Wert hat die Ausbildung in der Polizeischule zur Thematik, wenn sie danach während der langen Berufsjahre nicht mehr zur Sprache kommt?

Wenn es wirklich so ist, dass dies nur während der Ausbildung thematisiert wird, dann be-

steht absolut Handlungsbedarf. So können langwierige stressbedingte Ausfälle reduziert werden. Darum sind wiederkehrende Module zur Stressprävention wichtig.

Was kennen Sie für präventive Massnahmen, die ein Arbeitgeber seinen Mitarbeitenden anbieten kann?

Die Palette ist breit und jeder muss individuell das Instrument finden und einsetzen, das zu ihm passt. Es handelt sich dabei um Achtsamkeitsübungen oder ganz gezielte Coachings und Mentaltrainings zu unterschiedlichen Themen, welche die Mitarbeitenden beschäftigen oder belasten. Es könnte so ein Start-Package sein, welches der Arbeitgeber zur Verfügung stellt. Dies mit dem Ziel, dass es vom Arbeitnehmer autodidaktisch umgesetzt werden kann. Etwa so wie der Körper atmet, ohne dass man daran denken muss. Es lohnt sich langfristig auf jeden Fall, in die Prävention zu investieren.

Was könnten die Gründe sein, dass Arbeitgeber in den Sparten wie Polizei, Rettungsdienst, Spital ihren Mitarbeitenden zwar Unterstützung anbieten, aber der Prävention eher wenig Beachtung schenken?

Einerseits spielen sicher die knappen Ressourcen eine Rolle. Aber ich sage immer: Billig ist teuer. Prävention im Stressbereich kostet. Es ist aber lediglich ein Bruchteil der Kosten, die bei der Behandlung von Depressionen oder Burnouts entstehen. Die stressbeladene Zeit ist schon seit Längerem da. Es gibt immer mehr Krankheiten, die stressbedingt neu auftreten. Die Stressprävention ist aktuell noch in den Kinderschuhen. Langsam werden sich die Arbeitgeber immer mehr bewusst, dass sie in die Prävention investieren müssen. Vor allem bei der Polizei wird der Stress nicht abnehmen. Die Dauerbelastung, der fehlende Respekt und die immer geringer werdende Wertschätzung sind idealer Nährboden für Depressionen oder Burnouts. Und die Zeiten, wo man sagte: «Mir pas-

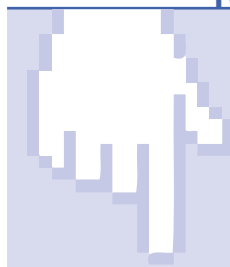
siert so was doch nicht», sind längst vorbei. Es gibt aber auch erfreuliche Ansätze. So konnte man beispielsweise in einer Sendung des Westschweizer Senders TSR unlängst vernehmen, dass sich in der Romandie etwas tut. Das ist nicht nur erfreulich, sondern auch unbedingt nötig.

Ich hatte die wertvolle Möglichkeit, bei Ihnen ein sogenanntes Coaching durchzuführen. Ich habe mich dazu für eine berufliche Frage entschieden. Die Erarbeitung war anstrengend, emotional und das Resultat eindrucklich. Wie kommt das?

Ziel eines solchen Coachings ist, ein Thema innerhalb kürzester Zeit aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten. Häufig geht es um eine bevorstehende Entscheidung. Alles, was anstrengend ist, was man emotional und bewusst visuell wahrnimmt, kann man verstehen und umsetzen. Oft sieht man aber den Wald vor lauter Bäumen nicht. Mit meiner Gesprächsführung als Coach ermögliche ich dem «Coachie», einen anderen Blickwinkel einzunehmen und sein Ziel zu erreichen. Die Erkenntnisse und das Ergebnis kommen von alleine. Die Palette der möglichen Themen ist sehr gross. Das sind einerseits Coachings für die berufliche, persönliche oder gesundheitliche Entwicklung, aber auch für Krisensituationen.

Ich danke Ihnen herzlich für Ihr Engagement. Es hat mich gefreut, einige Gedanken mit Ihnen zu teilen. ■

Ratgeber zur Stressprävention



Unser Alltag als Polizistinnen und Polizisten ist geprägt von überraschenden Situationen, tragischen Ereignissen oder auch Gewaltübergriffen. Zusammen mit Diana Weber haben wir einen Ratgeber mit nützlichen Tipps und Ansätzen für die Stressprävention erstellt. Der Ratgeber wird laufend ergänzt und kann im Login-Bereich auf www.vspb.org heruntergeladen werden.

Die zur Anmeldung benötigte persönliche Registrierungsnummer befindet sich im *police* auf der letzten Seite über der Adresszeile (rot umrandet).

www.vspb.org

Qui a réellement conscience de toutes les facettes du travail le police?

Connaissez-vous une profession dont l'«étendue» est plus vaste que celle du policier ou de la policière? Connaissez-vous quelqu'un dont la communication doit être meilleure que celle du policier ou de la policière?

TEXTE: TANIA GLANZMANN, MEMBRE DU BUREAU EXÉCUTIF DE LA FSFP; PHOTOS: MAD



En tant que policière, je sais combien l'écart peut être grand entre les diverses missions. Aujourd'hui, le policier s'agenouille devant un enfant et le console en lui disant: «Tu peux me faire confiance, viens avec moi, nous allons certainement retrouver ta maman.» Demain, après un temps de réaction de deux secondes, il avertira sévèrement le grand délinquant qui le menace de son arme: «Lâche ton arme ou je tire», et dans une semaine, il devra transmettre à un père de trois enfants la nouvelle fatale: «Je suis désolé, votre épouse vient d'être victime d'un accident mortel de la circulation.»

En fait, ce n'est là qu'une petite partie du répertoire d'un représentant de la loi. Ce qui m'intéresse, c'est de savoir comment un policier ou une policière peut demeurer en bonne santé et heureux au cours de ses années de carrière. D'autant plus que sur le plan privé, aucun policier ou aucune policière n'est à l'abri d'un malheur, d'un deuil ou d'une grave difficulté, comme n'importe quelle autre personne.

Diana Weber



Diana Weber est coach mentale diplômée. Avec son entreprise DI MIND, elle propose des coachings individuels, des conseils, des séminaires et des conférences dans les domaines du développement personnel, de l'attention aux personnes et de la prévention du stress dans l'ensemble de la Suisse alémanique. En outre, elle fait partie de la direction d'une unité de soins en oncologie, dans laquelle elle est chargée de l'accompagnement des malades du cancer et de leurs proches. Pour de plus amples informations (en allemand), voir le site www.dimind.ch.

Dialogue avec Diana Weber

Madame Weber, vous avez vécu de nombreuses expériences professionnelles intéressantes. Dans quelle circonstance avez-vous appris à connaître le travail de la police?

Dans mon tout jeune âge déjà. Mon grand-père était policier et je trouvais fascinants ses récits et son enthousiasme pour cette profession importante. J'ai été impressionnée tant par le respect qu'on lui témoignait que par celui qu'il vouait lui-même à son métier. Dans mon quotidien professionnel, puis enfin dans le secteur médical lorsque j'ai travaillé dans une clinique privée allemande spécialisée en oncologie et en psychosomatique, j'ai eu de nombreux patients parmi lesquels des policières et policiers ainsi que d'autres employés d'organismes de secours souffrant de troubles posttraumatiques causés par les expériences vécues dans leur travail, que nous avons dû traiter pour les dépressions et psychoses qui en ont été les conséquences. Comme directrice de la centrale médicale et assistante au service de soins oncologiques, j'assumais en outre la responsabilité de l'ensemble des engagements médicaux d'urgence et des équipements utilisés dans ce domaine. À cette époque, j'ai suivi également une formation d'assistante de sauvetage et assuré pendant plusieurs années des services du week-end dans ce secteur – activité très intense et souvent pénible. Pendant cette formation déjà, les contacts avec les pompiers et la police étaient très étroits. J'ai alors été particulièrement impressionnée par la symbiose qui existait entre les services de secours, les pompiers et la police, qui doivent travailler main dans la main dans des situations de stress absolu.

Le fait qu'une situation soit ressentie comme stressante dépend de plusieurs facteurs: est-elle prévisible, pouvons-nous la contrôler, combien de temps dure-t-elle et dans quelle mesure se sent-on personnellement concerné? Être confronté à des situations impliquant plus d'un de ces facteurs fait partie du travail de la police. Comment puis-je conserver une bonne santé malgré ces circonstances?

L'attention portée à la personne constitue un terme clé dans ce domaine. Je dois savoir qui je suis, comment je réagis et ce dont j'ai besoin pour demeurer en bonne santé. Il faut veiller à cela le plus tôt possible – et donc dans le sens de la prévention. Pour moi, l'essentiel réside ici dans l'individu. Il s'agit d'obtenir un esprit sain, un corps sain et entraîné et aussi une âme forte, ce qui peut être perçu comme un peu spirituel mais qui est appliqué aujourd'hui par de nombreux hôpitaux traitant les troubles psychosomatiques. Il s'agit là de la «Mind Body Medicine», largement répandue en Amérique. Cette méthode se focalise sur le rétablissement de l'équilibre entre



le corps et le psychisme. Par le renforcement des ressources physiques, on peut lutter contre les symptômes d'épuisement (fatigue) et le stress et améliorer la qualité de vie. Tous les gens sont différents et apportent le capital acquis grâce à leurs expériences. Cette question de la santé doit donc se poser individuellement pour chacun et le programme de prévention sera ensuite établi sur ces bases. Il devrait comprendre des séquences d'entraînement que chacun pourra effectuer de manière autonome. Malheureusement, on investit beaucoup trop peu dans la prévention.

Les stratégies individuelles d'adaptation d'une policière ou d'un policier peuvent-elles être influencées?

Oui. L'une des clés importantes dans ce domaine réside dans l'entraînement de la force mentale. Si je me connais bien, je peux avoir une influence sur ma maîtrise du stress. Le quotidien de la police est empreint de situations imprévisibles et aussi d'événements traumatisants. Au cours de l'engagement, le corps sécrète les hormones du stress, le cortisol et l'adrénaline, qu'il doit cumuler. Il existe le bon et le mauvais stress, mais le mauvais domine sans aucun doute dans les engagements difficiles. Le bon stress renforce la vocation, alors que le mauvais peut être défini comme la «peur» de ce qui attend la personne et de ce qui peut lui arriver. Cette crainte existe en arrière-plan et peut aussi aider à ne pas se mettre en danger lors des engagements, durant lesquels ces deux types de stress dominant tour à tour. Dans la prévention, nous recommandons un entraînement régulier de l'attention vouée à soi-même. Pour les uns, ils consisteront en des moments de repos absolu, pour d'autres en promenades en famille ou pour d'autres encore en activités de sport extrême. L'art réside dans la connaissance de l'instrument qui convient à chacun.

«Si je me connais bien, je peux avoir une influence sur ma maîtrise du stress.»

Comment évaluez-vous l'importance d'un «pair», c'est-à-dire d'une personne qui, sur une base identique, devrait avoir un meilleur contact avec ses collègues concernés?

Je suis convaincue que des personnes ayant vécu elles-mêmes des situations similaires peuvent mieux y réagir. Il s'agit souvent d'un contact du même niveau, et non du rapport d'un policier avec son médecin ou son psychologue. Avec une compréhension identique des situations vécues, on obtient aussi un contact plus rapide avec l'autre personne. Mais naturellement, il faut mentionner ici en premier lieu la confiance et l'indépendance à l'égard de l'employeur. Ces «pairs» doivent être acceptés comme tels par les policières et policiers – l'alchimie doit fonctionner – et doivent avoir suivi une formation convenable dans les domaines de l'attention à porter aux personnes et de la prévention du stress. Il serait recommandable que chaque corps de police dispose de plusieurs de ces «pairs». Il serait ainsi possible d'identifier et de maîtriser beaucoup plus tôt certaines évolutions, pour conserver et renforcer préventivement la santé des policières et des policiers.

Pourrait-on donc dire que les psychiatres, psychothérapeutes et coaches bien formés et expérimentés ne peuvent pas si bien aider – peut-être précisément en raison de leur impartialité?

L'impartialité est certainement très importante. L'indépendance vis-à-vis du corps de police est également un argument important pour l'acceptation ou le refus d'une offre. Le recours aux psychiatres ou aux psychothérapeutes intervient la plupart du temps lorsqu'une certaine limite a déjà été franchie. Il se pose la question de leur utilisation dans la prévention déjà et surtout de savoir si les policières et policiers utilisent vraiment cette offre. Il existe souvent la crainte d'être considéré comme malade. Le seuil d'inhibition face à l'acceptation d'une telle offre est beaucoup plus ténu chez les coaches ou entraîneurs mentaux spécialisés en attention aux personnes et en prévention du stress. On peut alors apprendre à reconnaître soi-même les signaux de son propre corps et à y réagir correctement.

Quelle est la valeur de la formation dispensée dans ce domaine par l'école de police, si ensuite ce sujet n'est plus abordé au cours des longues années de la vie professionnelle?

S'il est vraiment avéré que ce thème n'est abordé que pendant la formation, il existe alors ici un véritable besoin de correction. Les longues défaillances induites par le stress pourraient ainsi être réduites. Il est donc important de disposer de modules de prévention du stress, à répéter périodiquement.

Quelles mesures préventives susceptibles d'être offertes par un employeur à ses collaborateurs connaissez-vous?

Leur gamme est vaste et chacun doit individuellement trouver et mettre en œuvre l'instrument qui lui convient le mieux. Il s'agit ici d'exercices d'attention aux personnes ou de coaching et entraînements mentaux sur différents thèmes qui préoccupent les collaborateurs ou induisent chez eux une charge inutile. Ce pourrait être un pack de départ que l'employeur met à disposition de ses employés, dans le but de leur permettre de se former de manière autonome, un peu comme le corps respire sans qu'on ait besoin d'y penser. Dans tous les cas, il vaut la peine d'investir dans la prévention appliquée aux collaborateurs.

Quelles peuvent être les raisons pour lesquelles, dans des secteurs comme la police, les services de secours ou l'hôpital, les employeurs apportent à leurs collaborateurs un soutien suite à un événement particulier, alors qu'ils ne prêtent que peu d'attention à la prévention?

D'une part, le manque de ressources joue certainement un rôle. Pourtant, je dis toujours que le bon marché est trop cher. La prévention a un prix, mais ce n'est en fait qu'une fraction des coûts induits par le traitement des dépressions ou des burnouts. L'époque du stress est là depuis bien longtemps déjà. Nous connaissons toujours davantage de maladies provoquées par le stress. Actuellement, sa prévention commence au niveau scolaire. Peu à peu, les employeurs prendront de plus en plus conscience de la nécessité d'investir dans la prévention. Dans la police surtout, le stress ne va pas diminuer. La surcharge de travail constante, le manque de respect et de reconnaissance des valeurs constituent le terreau idéal pour la dépression et le burnout. Et les temps où l'on pouvait dire «cela ne se passe pas ainsi pour moi» sont révolus depuis longtemps. Mais nous avons pu reconnaître aussi des approches réjouissantes. C'est le cas par exemple d'une émission de la télévision suisse romande RTS qui révélait que dans cette région entreprend quelque chose dans ce

domaine. Ce n'est pas seulement réjouissant, mais absolument nécessaire.

J'ai bénéficié de la possibilité précieuse de suivre l'un de vos coachings. Je me suis décidé alors pour une question professionnelle. Son traitement s'est révélé astreignant, riche sur le plan émotionnel et le résultat en a été impressionnant. Comment cela se fait-il?

L'objectif d'un tel coaching réside dans la considération d'un thème sous un angle différent en un minimum de temps. Il s'agit souvent d'une décision à prendre rapidement. Ses aspects astreignants et émotionnels, de même que tout ce qu'on en perçoit visuellement de manière consciente, peuvent être compris et mis en œuvre. Souvent cependant, l'arbre cache la forêt. En qualité de coach, ma conduite de la discussion permet à la personne guidée de voir les choses sous un autre angle et d'atteindre son objectif. Les perceptions et le résultat arrivent d'eux-mêmes. Dès lors, la gamme des thèmes possibles est extrêmement vaste. Ce sont d'une part les coachings de développement professionnel et personnel, ceux du domaine de la santé, mais aussi d'autre part ceux relatifs à la gestion des situations de crise.

J'ai eu du plaisir à partager quelques réflexions avec vous et vous remercie infiniment pour votre engagement. ■

Conseil en prévention du stress

Notre quotidien de policières et de policiers est empreint de situations surprenantes, d'événements tragiques ou également d'agressions violentes. En collaboration avec Diana Weber, nous avons rédigé un guide comportant des astuces utiles et des conseils en matière de prévention du stress. Ce guide sera constamment complété et il peut être téléchargé sur la page réservée aux membres de notre site www.fsfp.org. Le code numérique personnel nécessaire à l'accès à cette page figure à la dernière page du journal fédératif police, au-dessus de l'adresse (encadré en rouge).

Chi è davvero consapevole dell'universo del lavoro di polizia?

Conosce una categoria professionale dove «il campo d'azione» sia maggiore di quello degli agenti di polizia? Conosce qualcuno che debba essere più comunicativo di un agente di polizia?

TESTO: TANIA GLANZMANN, MEMBRO DELL'UFFICIO ESECUTIVO DELLA FSFP; FOTO: MAD



Come poliziotta so che l'azione può rivelarsi molto disparata nella tipologia degli interventi. Oggi un poliziotto s'inginocchia per confortare un bimbo dicendogli: «Stai tranquillo, vieni con me che troveremo la tua mamma». Domani, dopo un tempo di reazione di due secondi, intimerà ad un criminale mentre è sotto tiro di un'arma: «Metta a terra la pistola o sparo!», e in una settimana dovrà annunciare la morte ad un padre di tre bimbi: «Mi dispiace davvero molto, sua moglie non è sopravvissuta ad un incidente stradale.»

Questa non è che una minima parte del repertorio delle forze dell'ordine. M'interessa a come un poliziotto, una poliziotta possano rimanere sani e felici nel corso degli anni lavorativi; tanto più che ogni poliziotto e poliziotta nel loro privato sono ben lungi dall'essere preservati da disgrazie, perdite e impegni. Esattamente come qualsiasi altra persona.

Diana Weber



Diana Weber è formata come mental coach e nella prevenzione dello stress lavorativo. Tramite il suo studio DI MIND offre coaching individuale, consultazioni, seminari e conferenze per lo sviluppo della persona, concentrazione e prevenzione dello stress in tutta la Svizzera tedesca. Inoltre, lavora come responsabile delle cure in oncologia e si occupa delle persone ammalate di cancro e i dei loro cari.

Ulteriori informazioni (in tedesco) su www.dimind.ch.

Incontro con Diana Weber

Signora Weber, ha vissuto tante esperienze professionali interessanti. In quali ambiti ha avuto l'occasione di conoscere il lavoro di polizia?

Già da bambina. Mio nonno era poliziotto e mi affascinarono molto i suoi racconti, così come la sua gioia nello svolgere questo importante lavoro. Sono rimasta colpita dal rispetto che aveva ricevuto e che egli stesso aveva per la sua professione. Verso la fine del duemila, ho terminato i miei studi in medicina mentre stavo lavorando in una clinica privata oncologica e di medicina psicosomatica in Germania. Molti dei pazienti erano anche poliziotte e poliziotti, così come altre persone attive nei servizi di pronto intervento che soffrivano di disturbi posttraumatici a causa delle loro esperienze professionali e dovevano curare le conseguenze risultanti, tipo depressioni o psicosi. Come responsabile della centrale medica e del servizio d'assistenza medica in oncologia, ho anche avuto la responsabilità di tutte le operazioni d'emergenza medica o di tutti gli equipaggiamenti medici necessari in caso d'urgenza. Nel contempo, ho anche conseguito la formazione come assistente di salvataggio lavorando diversi anni durante i fine settimana – un periodo molto intenso e spesso stressante. Già durante la formazione, il contatto coi vigili del fuoco e la polizia era molto stretto. Quel che più mi ha stupito è stata anche la simbiosi tra il servizio di soccorso, polizia e vigili del fuoco che devono lavorare gomito a gomito in situazioni di assoluto stress.

Se una situazione viene percepita come stressante, dipende anche dal fatto che la si possa prevedere, che la si possa controllare, da quanto tempo sta durando e se ne siamo direttamente coinvolti. Fa parte del lavoro dei poliziotti affrontare situazioni che implicano ben più di uno di questi fattori. Nonostante ciò, come posso rimanere in buona salute per lungo tempo?

La consapevolezza è una parola chiave. Io devo sapere chi sono, come reagisco e di cosa ho bisogno per rimanere in buona salute. Occorre considerare quanto prima questi aspetti – nel senso della prevenzione. Per me è prioritaria l'unicità della persona. Questo implica una mente sana, un corpo sano e potente e anche un'anima, il che può sembrare magari un po' spirituale, ma è di comune impiego in molti ospedali. È ampiamente utilizzata negli Stati Uniti nella Mind Body Medicine. Il metodo si focalizza sul ripristino dell'equilibrio tra il corpo e la psiche. Rafforzando le risorse fisiche, si possono contrastare i sintomi dell'affaticamento e dello stress migliorando la propria qualità di vita.



Ogni persona è diversa e porta sulle spalle uno zaino con le proprie esperienze. Pertanto, questa domanda va indirizzata ad ogni singola persona e soltanto dopo si può pensare a sviluppare un programma per la prevenzione. Queste potrebbero essere delle sequenze d'allenamento, che ognuno può svolgere in maniera autonoma. Purtroppo però, s'investe troppo poco nella prevenzione.

Si possono influenzare le possibilità risolutive individuali di un poliziotto, una poliziotta?

Sì. Una chiave importante è il training della forza mentale. Se mi conosco bene, posso imparare ad affrontare lo stress. La giornata della polizia è caratterizzata da situazioni imprevedibili, come pure da esperienze traumatiche. Il corpo, sotto sforzo, produce gli ormoni dello stress, cortisolo e adrenalina. Il corpo deve accumularli. Ci sono stress buoni e cattivi e proprio quest'ultimi sono decisamente preminenti. Lo stress positivo può essere utile alla professione. Quello cattivo è la «paura» di quello che mi aspetta, cosa mi può succedere? Questa paura è presente sullo sfondo e può anche essere d'aiuto per evitare di metterti in pericolo in certe circostanze.

Entrambe le tipologie di stress sono alternativamente dominanti. Parlando di prevenzione, consigliamo una regolare preparazione alla consapevolezza. Anche per questo ci sono dei momenti d'assoluta tranquillità, tipo le escursioni con la famiglia o praticando sport estremi. L'arte è uno strumento molto pertinente per conoscere se stessi.

Come valuta l'importanza di un «pari», una persona che dovrebbe avere un miglior approccio proprio perché ci sono le stesse basi per poter interagire con altre persone interessate?

«Se mi conosco bene, posso imparare ad affrontare lo stress.»

Sono convinta che le persone che hanno vissuto delle situazioni simili, possono riordinarle più facilmente. Spesso è anche un contatto tra situazioni analoghe e non il rapporto tra poliziotto e dottore o psicologo. Grazie all'analoga comprensione delle situazioni vissute, si ha anche una migliore accessibilità alla persona. Tuttavia, in primis, ci sono naturalmente la fiducia e l'indipendenza nei confronti del datore di lavoro. Questi «pari» devono essere accettati in quanto tali dalle poliziotte e dai poliziotti – corrispondenza chimica – e devono beneficiare di una formazione adeguata per raggiungere la consapevolezza e la prevenzione dello stress. Sarebbe opportuno che ogni corpo di polizia possieda diversi «pari» così. Di fatto, si possono ampiamente anticipare certi sviluppi per preservare e rafforzare la salute delle poliziotte e dei poliziotti.

Non è forse vero che anche psichiatri, psicoterapeuti o coach ben formati e esperti non possono essere altrettanto d'aiuto – probabilmente proprio perché imparziali?

L'imparzialità è decisamente molto importante. Altrettanto lo è l'indipendenza del proprio corpo di polizia, un argomento significativo per sapere se una proposta verrà accettata o meno. Solitamente, psichiatri o psicoterapeuti raggiungono il treno, quando ormai si sono superati determinati limiti. Si pone anche la questione di sapere se introdurli nell'ambito della prevenzione e soprattutto se le poliziotte e i poliziotti approfittino veramente di quest'opportunità. Spesso aleggia la paura di venir etichettato come malato.

Nel caso di coach specializzati o trainer mentali sulla consapevolezza e nella prevenzione dello stress, la soglia d'inibizione si riduce notevolmente. Nel contempo, s'imparano a riconoscere i segnali dei singoli corpi per poterli, in un secondo tempo, influenzare.

Qual è il valore di una formazione in quest'ambito durante la scuola di polizia, se poi non se ne parla più per lunghi anni di lavoro?

Se è vero che si discute di questo solo nel corso della formazione, è chiaro che c'è assolutamente bisogno d'agire. Anche perché si potrebbero ridurre gli incidenti dovuti allo stress di lunga durata; ecco perché dei moduli di prevenzione dello stress regolari sarebbero importanti.

Cosa mi può dire in merito alle misure preventive che il datore di lavoro può offrire ai suoi dipendenti?

L'offerta è molto ampia e ognuno deve trovare individualmente lo strumento giusto per sé. Si tratta di esercizi sulla consapevolezza o coaching specifici e allenamenti mentali su diverse tematiche relative ai dipendenti. Può essere un equipaggiamento di partenza che il datore di lavoro mette a disposizione. Questo, nell'intento che il dipendente possa attuarlo in modo autodidattico; proprio come si fa con il corpo quando si respira e cioè senza doverci pensare. Vale sicuramente la pena d'investire a lungo termine nella prevenzione dei dipendenti.

Per quali ragioni i datori di lavoro in determinati settori come la polizia, i servizi di soccorso e gli ospedali offrono sostegno ai propri dipendenti, senza tuttavia prestare molta attenzione alla prevenzione?

Da un lato, le risorse scarseggianti giocano senz'altro il loro ruolo. Comunque dico sempre: economico è costoso. La prevenzione dello stress ha un costo. Tuttavia, è solo una minima parte delle spese generate da depressioni e Burn-out. Il carico di stress di solito è radicato da tempo. Ci sono sempre più patologie legate allo stress. Attualmente, la prevenzione di quest'ultimo è valutata addirittura nell'infanzia. Lentamente i datori di lavoro diventano sempre più consapevoli sulla necessità d'investire nella prevenzione. Soprattutto che nella polizia lo stress non è propenso ad alleviarsi: il carico permanente, la mancanza di

rispetto e i sempre più mancati apprezzamenti sono il terreno ideale per depressioni e Burn-out. E i tempi dove si diceva: «A me non capiterà» sono ormai un lontano ricordo. Ci sono anche degli sbocchi piacevoli, come ad esempio in una trasmissione della TSR svizzera dove qualcosa si sta muovendo in Svizzera romanda. Non solo è piacevole, ma anche assolutamente necessario.

Ho avuto l'occasione di seguire un coaching con lei. Mi sono decisa di farle una domanda professionale in merito. L'elaborazione è stata difficile, ricca d'emozioni e il risultato sorprendente. Come mai?

L'obiettivo di un qualsiasi coaching è di esaminare una tematica in un tempo molto breve e con diverse prospettive. Spesso si tratta di una decisione imminente. Tutto quello che è complicato, carico emotivamente e quel che consapevolmente si percepisce visivamente può essere compreso e utilizzato. Spesso, infatti, non si riesce a vedere le cose come stanno. Con la mia guida come coach in una discussione, posso permettere alla persona d'assumere una prospettiva diversa per raggiungere il proprio obiettivo. I risultati e i successi vengono da soli. L'offerta delle possibili tematiche è molto ampia. Questi sono coaching per lo sviluppo professionale, personale e della salute, ma anche per situazioni di crisi.

Vi ringrazio sentitamente per il vostro impegno. Mi ha fatto piacere condividere alcuni pensieri on voi. ■

Guida alla prevenzione dello stress

Il nostro quotidiano come agenti di polizia è caratterizzato da situazioni sorprendenti, eventi tragici o atti di violenza. Insieme a Diana Weber abbiamo preparato una guida con dei suggerimenti e approcci utili per la prevenzione dello stress.

La guida è aggiornata costantemente e può essere scaricata nell'area d'accesso login su www.fssp.org. Per accedervi necessitate del numero di registrazione personale che potrete trovare sull'ultima pagina di *police* sopra l'indirizzo (contorno rosso).

www.fssp.org