

Insulti, botte e choc Le richieste d'aiuto al team di psicologi

Trenord, ogni anno oltre 2 mila casi critici
I sindacati: nessuno vuole stare in prima linea

AGGRESSIONI IN CARROZZA **BOOM DALLO PSICOLOGO**

Troppi traumi, i capitreno in cura

La rete di sostegno

Chi ha subito un trauma può incontrare lo specialista al presidio medico aziendale

L'ultimo choc è di ieri mattina: a Pavia la capotreno si è trovata davanti il cadavere scempiato di un giovane suicida e ha avuto un malore. L'ultima aggressione, invece, risale a venerdì: una donna senza biglietto è saltata addosso all'addetto di Trenord graffiandogli rabbiosamente il volto con le unghie. Oggi e domani toccherà ad altri colleghi e poi, magari, di nuovo a loro due, quando ritorneranno in servizio. È così: nella quotidianità del personale viaggiante dei treni lombardi l'incognita violenta o comunque traumatica è in agguato. Si indossa la divisa aziendale, si esce di casa per andare fare un lavoro tra la gente, un mestiere antico che però sta assumendo connotati di pericolosità e incertezza degni di ben altra missione. E infatti sono in visibile aumento i casi in cui è necessario l'intervento di uno psicologo o di uno psichiatra.

Ciò che un tempo si riteneva necessario ai veterani di guerra, in realtà è di quotidiana e urgente necessità per i ferrovieri lombardi. Ci sono i casi più clamorosi: dal colpo di machete alla coltellata autolesionista dimostrativa. Ma lo stillicidio di aggressioni da parte dei passeggeri e le situazioni di forte stress nervoso ed emotivo sono un fatto quotidiano e nella maggior parte dei casi restano sottotraccia. Lontano dall'attenzione mediatica e a volte persino dai

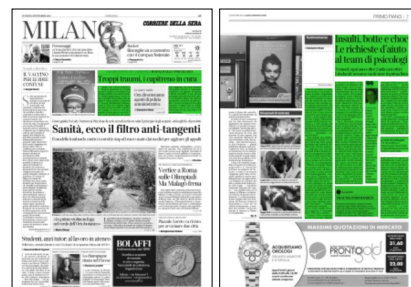
verbalisti delle forze dell'ordine. Ma finiscono per scavare solchi profondi nell'animo di chi li vive e — soprattutto — teme di riviverli.

Sono almeno una ventina i lavoratori di Trenord che, in poco più di due anni, si sono presentati agli sportelli dell'Inca Cgil. Cercano assistenza, supporto per tutelare eventuali diritti maturati proprio in conseguenza di episodi violenti subiti mentre facevano il proprio dovere, ma spesso parlano anche dei fantasmi che li accompagnano: «Abbiamo incontrato donne preoccupate dall'idea di riprendere il lavoro e di ritrovare sul treno le stesse persone che le hanno aggredite — racconta Laura Chiappani, che raccoglie i racconti dei lavoratori alla Camera del lavoro — ci sono capitreno che sanno di essere nel mirino di bande di bulli che frequentano abitualmente quella linea e poi ci sono quelli che sono rimasti traumatizzati perché hanno dovuto vedere i corpi straziati di persone investite dal treno o che si sono suicidate sui binari. E per questo — conclude la funzionaria sindacale — a volte il nostro medico del lavoro suggerisce il passaggio in un centro psico-sociale».

I numeri sono eloquenti: nel 2017 il personale viaggiante Trenord ha subito 118 aggressioni e 201 minacce e nei primi cinque mesi di quest'anno i casi registrati erano rispettivamente 43 e 107. E poi ci sono rapine, atti sessuali, passeggeri senza biglietto,

clochard in bivacco, e la rabbia diffusa degli utenti per ritardi e disservizi. Oltre duemila «situazioni critiche» all'anno. Un clima pesante che ha ispirato, per esempio, la campagna di sensibilizzazione che Fs ha dispiegato ricorrendo ai volti dei figli del personale viaggiante.

Tra le ricorrenti richieste dei sindacati e la presa d'atto di uno scenario delicato, Trenord ha allestito una rete di accompagnamento per i dipendenti rimasti coinvolti in episodi violenti. Prima di rientrare dalla convalescenza passano dal centro medico della stazione Garibaldi dove presta servizio anche una psicologa. E in quest'occasione il lavoratore che presenta ancora i sintomi di un trauma non superato viene indirizzato verso un percorso di terapia mirata. Ma chi è passato per aggressioni, suicidi, incidenti che hanno provocato uno choc può accedere al servizio di assistenza anche attraverso i propri diretti superiori. E nel frattempo sono stati avviati anche programmi di formazione — oltre a quelli di sicurezza preventiva — per preparare il personale a gestire le situazioni di stress emotivo.



«Avevamo chiesto queste misure già nel 2013 — ricorda Christian Colmegna, punto di riferimento della Fit Cisl per i ferrovieri Trenord — perché i sintomi di questo problema erano già evidenti. E ora ci sono ancora resistenze da superare, colleghi che non vogliono accettare l'idea di aver bisogno di uno psicologo o di uno psichiatra e tornano sui treni senza essere in condizioni idonee oppure cercano soluzioni private».

Una delle conseguenze di questa situazione è la fuga dal ruolo di capotreno: «Sono sempre di più quelli che chiedono di essere assegnati ad altri incarichi — sottolinea il rappresentante della Fit Cisl — e ormai non si fanno più bandi interni. E su questo ha probabilmente pesato anche l'episodio clamoroso del collega che si era accoltellato la mano da solo per attirare l'attenzione e farsi trasferire. Ma è anche vero che l'azienda non può più permettersi di togliere personale dai treni, perché già adesso fa fatica a formare gli equipaggi». A conferma di questo scenario Christian Colmegna fornisce un dato: «Negli ultimi tre anni, su 1.100 dipendenti abbiamo contato almeno 130 casi di inidoneità riconosciuta al ruolo di personale viaggiante. In Atm, per fare un raffronto, non si va oltre l'ottantina di casi su circa cinquemila lavoratori. Del resto — conclude — ci sono colleghi che non dormono più di notte, perché anche se non lo ammettono hanno paura di ritornare tra la gente».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Colmegna
Hanno dovuto vedere cadaveri straziati dopo l'urto con il treno o hanno subito aggressioni

e sanno che l'indomani potrebbero ritrovarsi di fronte le stesse persone sulla stessa linea: per questo alcuni non dormono più la notte e hanno paura a ritornare tra la gente



La parola

TRAUMA PSICOLOGICO

Il trauma psicologico, dal greco si può tradurre come «ferita dell'anima»: è un fatto che all'improvviso rompe il consueto modo di vivere e che ha un impatto negativo su chi lo vive. I più gravi sono i traumi che minacciano l'integrità fisica.