

Gli operatori maggiormente  
a rischio:  
quali strategie?

Antonio Negro

# Riconoscere il problema Burnout

# Il Burnout

*Il burnout* è una particolare sindrome rilevata in prevalenza tra le persone impegnate in attività professionali a carattere sociale

Il termine inglese (tradotto in italiano "**bruciato**", "**esaurito**") evoca l'immagine dell'ultimo guizzo di una fiamma (Maslach, 1982).

# Caratteristiche

- Fa star male chi fa del bene
- Alta frequenza
- Alta contagiosità
- Possibilità di comparsa in tutte le attività lavorative ed in tutte le attività umane

# I fattori predittivi del burnout (1)

Maslach (1984) descrive il burnout come una sindrome da

- *esaurimento emotivo*
- *depersonalizzazione*
- *ridotta realizzazione personale.*

# I fattori predittivi del burnout (2)

**Esaurimento emotivo.** Si caratterizza per la mancanza dell'energia necessaria per affrontare la realtà quotidiana e per la prevalenza di sentimenti di apatia e di distacco emotivo nei confronti del lavoro.

*Il soggetto si sente svuotato, sfinito, le sue risorse emozionali sono esaurite.*

La frase patognomica :  
"Non ce la faccio più !".

# I fattori predittivi del burnout (3)

**Depersonalizzazione.** È un atteggiamento caratterizzato da *distacco e ostilità*, dal tentativo di sottrarsi al coinvolgimento, limitando la qualità e la quantità degli interventi professionali, al punto di rispondere evasivamente alle richieste degli utenti, di sottovalutarle o negarle.

**La frase patognomica :**

**“Toglietevi dai piedi e lasciatemi in pace !”**

# I fattori predittivi del burnout (4)

## Ridotta realizzazione professionale.

Si riferisce ad un sentimento di *fallimento professionale* dovuto alla percezione della propria *inadeguatezza* al lavoro.

La frase patognomica:

“Questo non è lavoro per me !”



Chi si ammala di  
burnout?

# Vittime del burnout sono gli "HELPER"

- Operatori socio-sanitari
- Sacerdoti
- Educatori, insegnanti
- Forze dell'ordine
- Medici
- Psicologi
- Assistenti sociali
- Infermieri

# Burnout: una definizione

Una ritirata psicologica dal lavoro in risposta all'eccesso di stress ed insoddisfazione

(C.Cherniss 1982)

## Il Burnout oggi ...

Tutti gli aspetti di relazione umana, anche la crisi del settimo anno, l'ostilità dei genitori verso i figli e viceversa, la nevrosi da ferie, la nevrosi delle casalinghe, colf, badanti ecc. ...

Perché ci si  
ammala?

# Il sofferente

Nel lavoro terapeutico, assistenziale ed educativo, il lavoro si presenta come un complesso di processi, di servizi, che si intrecciano necessariamente con i vissuti dolorosi del limite, dell'incertezza, e con il timore della malattia e della morte ovvero dell'inutilità della propria opera.

# L' aiuto al sofferente

La sofferenza evoca:

- in chi soffre istanze emotive primarie, richieste regressive
- in chi aiuta desideri di "salvezza onnipotente", sentimenti di ostilità, insofferenza, angosce ed aggressività.

Ma perché si sceglie una professione di aiuto o si vuole fare volontariato per aiutare chi soffre?

La scelta di una attività risponde sempre ad una motivazione psicologica e si fonda su aspettative ragionate.

# Le aspettative ragionate (1)

Sono legate:

- all'immagine sociale di una attività
- alle informazioni realistiche che la riguardano
- alla appetibilità sul mercato del lavoro
- ai livelli di remunerazione
- alle possibilità di carriera



# Le aspettative ragionate (2)

Le professioni d'aiuto, almeno negli ultimi trenta anni, hanno accumulato in tutte queste voci un pesante passivo:

- immagine sociale sfuocata o dequalificata quando non addirittura negativa
- progressivo rifiuto del mercato del lavoro, basse remunerazioni, quasi nessuna possibilità di carriera

# Le aspettative ragionate (3)

Perché dunque le professioni dell'aiuto vedono un costante aumento degli aspiranti?

# Le motivazioni personali

Per lo più sono motivazioni interiori:

- la salute
- la bontà
- il potere

# La salute

Aver bisogno di aiutare significa anzitutto mettersi al di qua della soglia del bisogno di essere aiutati:

- Essere preposti alla cura dei malati significa postulare la propria salute come inattaccabile.
- Dedicarsi alla psicoterapia implica una certificazione permanente di salute mentale.
- Assistere un soggetto in stato di bisogno offusca la consapevolezza del proprio bisogno.

# La bontà

Porsi in un ruolo di bonificatore, benefattore, salvatore, non solo esorcizza la paura del male esterno, ma garantisce una buona immagine di sé:

- Chi dedica la vita agli altri, chi lavora per l'aiuto, non può che essere buono
- Chi lotta contro il male e per di più il male degli altri è un "cavaliere bianco"

# Il potere

Chi ha bisogno di aiuto è sempre in stato di inferiorità, preda dal male e da esso depotenziato:

- Il professionista dell'aiuto si pone come grande madre accogliente e grande padre onnipotente
- Esso può fare da contenitore di ogni male del paziente, controllarlo col suo potere e vincerlo

Il burnout quanto è  
presente nelle nostre  
corsie e dove?

Uno studio ...

# Studio

*Frequenze categorie professionali nelle classi di Burnout*  
**Maslach Burnout Inventory (22 item)**

| MBI             | ASSENZA BURNOUT | PRESENZA BURNOUT | $\chi^2$                                   |
|-----------------|-----------------|------------------|--|
| EMERGENZA n.100 | 100%            | 0%               | 20,68**<br>* = $p < 0.5$ **<br>= $p < 0.1$ |
| REPARTO n.100   | 88%             | 12%              |  |

## **Autori**

Burla F<sup>1</sup>, Murgano A<sup>2</sup>, Bruschini M<sup>1</sup>, Cinti M E<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Dipartimento di Neurologia e Psichiatria, "Sapienza" Università di Roma

<sup>2</sup>Dipartimento di Scienze Chirurgiche, "Sapienza" Università di Roma



# Studio

|                         |       | EMERGENZA | REPARTO | $\chi^2$                                |
|-------------------------|-------|-----------|---------|---|
| ESAURIMENTO EMOTIVO     | ALTO  | 27,50%    | 18,00%  | 7,408*                                  |
|                         | MEDIO | 8,50%     | 11,00%  |   |
|                         | BASSO | 14,00%    | 21,00%  |   |
| REALIZZAZIONE PERSONALE | ALTO  | 19,00%    | 16,50%  | 0,592                                   |
|                         | MEDIO | 14,00%    | 14,10%  |   |
|                         | BASSO | 17,00%    | 19,00%  |   |
| DEPERSONALIZZAZIONE     | ALTO  | 0,00%     | 13,00%  | 81,690**<br>* = p < .05<br>** = p < .01 |
|                         | MEDIO | 0,00%     | 16%     |   |
|                         | BASSO | 50,00%    | 21%     |   |

# Studio: discussione

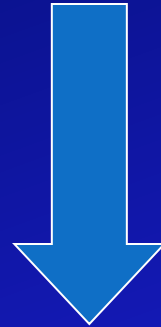
Nei Reparti critici si concentrano fattori scatenanti quali:

- il sovraccarico di lavoro
- i problemi organizzativi
- i conflitti etici ed emotivi,
- imprevedibilità delle situazioni che devono essere affrontate quotidianamente... ma ...

... c'è la chiave della **soddisfazione personale** e **dell'identificazione con il proprio ruolo**: questi infermieri si sentono gratificati!

# Come prevenirla

Uno dei fattori fondamentali di prevenzione è la  
formazione degli operatori



Investire nella costruzione della **MOTIVAZIONE**  
nell'operatore

# LA RELAZIONE D'AIUTO

E' un'arte, un processo di interazione tra un aiutante ed una persona in difficoltà, la quale viene aiutata a:

1. **Esplorare** il suo problema
2. **Personalizzare** il significato ed il problema
3. **Identificare** le sue risorse personali
4. **Stimolare** le sue risorse personali
5. **Confrontare** le varie possibilità di soluzione
6. **Iniziare** all'azione
7. **Affrontare** le difficoltà
8. **Prendere** decisioni
9. **Vivere** sanamente le difficoltà
10. **Fare** pace con i propri limiti

# Da dove iniziare?

## Il controllo emozionale

La preparazione dovrebbe prevedere una formazione alle difese psicologiche minime (un po' di consapevolezza e di autocontrollo), e alla relazione d'aiuto.

# Il controllo emozionale

Ogni relazione di aiuto, coinvolgendo fortemente l'operatore, presuppone un potente controllo delle proprie emozioni:

1. Ostilità

2. Paura

3. Impazienza

4. Empatia

# L'Empatia (1)

L'empatia è una **attitudine** (disposizione del cuore), a mettersi nei panni dell'altro, ad adottare la misura di riferimento dell'altro, a mettersi tra parentesi con l'obiettivo di capire e trasmettere comprensione.

# L'Empatia (2)

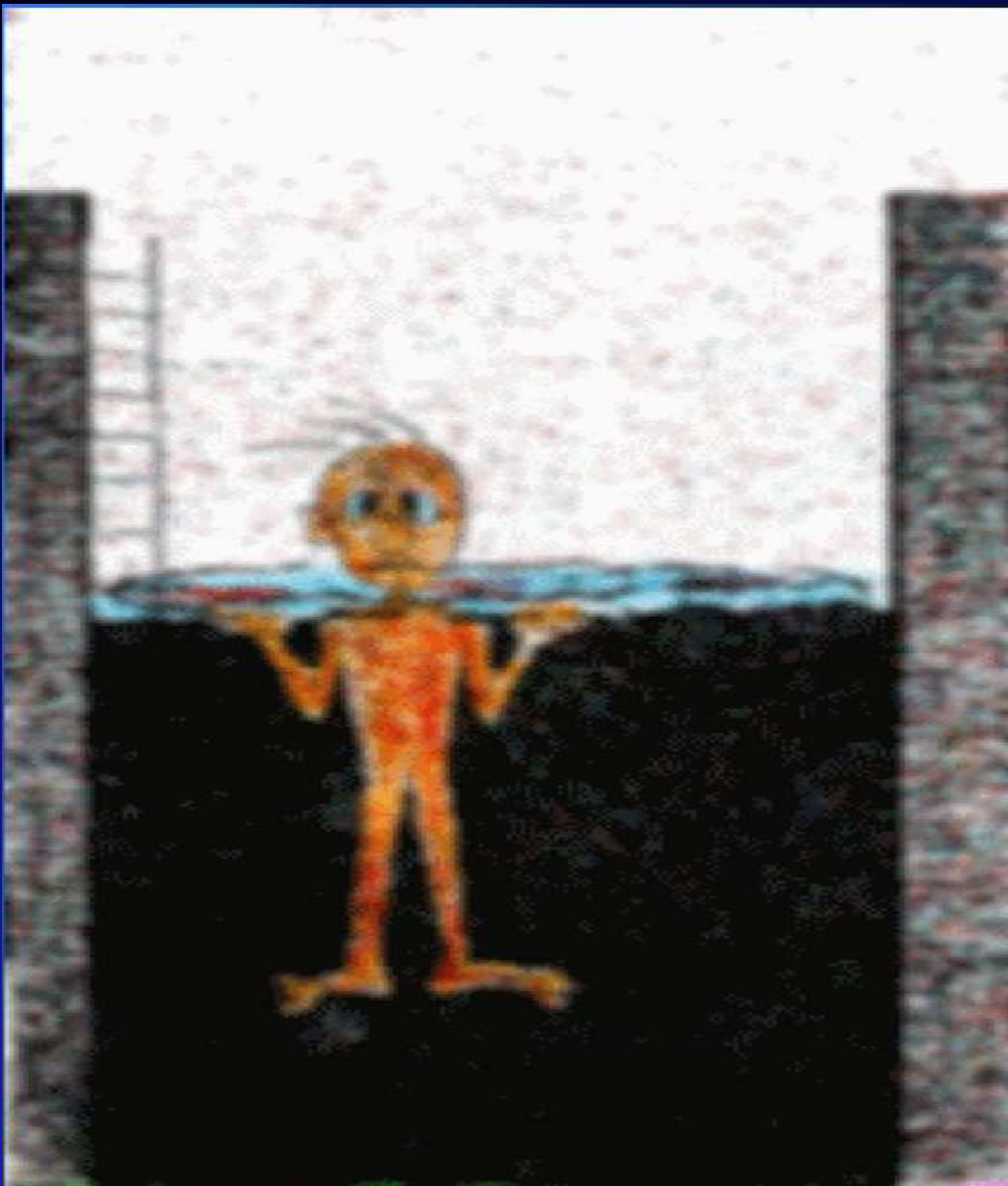
L'empatia è diversa da:

1. **Simpatia:** gentilezza ed identificazione emozionale
2. **Identificazione:** per la stessa esperienza
3. **Feeling:** buon sentimento reciproco



# IL PROCESSO DELLA RELAZIONE DI AIUTO





C'è una persona con  
l'acqua alla gola,  
nettamente in  
difficoltà.



Di fronte ad una  
persona in difficoltà,  
il primo impulso è di  
recarle aiuto:  
**ma come?**



## IDENTIFICAZIONE

Come guaritore ferito...

- mi calo nella realtà dell'altro
- mi metto nei panni dell'altro
- vedo le cose dallo stesso punto di vista dell'altro
- adotto il metro di riferimento dell'altro





Condividendo la sua realtà, aiuto l'altro a sentirsi compreso ed a trovare in sé stesso la soluzione del suo problema

**RIPERCUSSIONE:** anche io, mentre tento di capirti, sento ...

**INCORPORAZIONE:** in fondo anche io, nel mondo dei significati, vivo in un certo modo questo ...



## LA SEPARAZIONE

- L'altro in difficoltà, aiutato dal mio

Prevenzione del Burn-out e nuova disponibilità per un altro aiuto...

- Io non sono annegato con lui e me ne vado.

# Provvedimenti organizzativi per la prevenzione

- Iniziare a formare il singolo operatore e poi l'equipe
- Turnazione dei ruoli
- Ampliamento del ruolo
- Alternanza frequente di periodi di lavoro-ferie
- Gestione di piccoli gruppi di lavoro

# Misure da parte dell'amministrazione ospedaliera (1)

- Impiegare la persona adatta nella mansione adatta.
- Fornire un adeguato addestramento.
- Fornire chiare descrizioni e norme del lavoro.
- Usare tempi di lavoro flessibili.
- Garantire mezzi appropriati (risorse strumentali ed umane).



# Misure da parte dell'amministrazione ospedaliera (2)

- Far ruotare i dipendenti al di fuori di aree ad alto stress (dentro e fuori dell'ospedale).
- Dare ai dipendenti la possibilità di partecipare alle decisioni.
- Informare su come riconoscere i primi segni di burn-out e su come affrontarli.
- Rendere possibile lo scambio di informazioni con colleghi che sono passati attraverso esperienze simili.
- Fornire un ambiente di lavoro appropriato (temperatura adeguata, ricambio d'aria, ecc.), **includere uno psicologo nel gruppo dirigente.**

# Come curarla

Non essendo più in grado di lavorare nello stesso contesto, la vittima di burn-out deve essere allontanata, temporaneamente o definitivamente, dal posto di lavoro.

Potrebbe essere necessario anche un periodo di psicoterapia .

Distrarsi impegnando le energie con nuovi hobby, entrare in un gruppo per condividere con altre persone esperienze simili, riscoprire il piacere della famiglia.

Riflettere su sé stessi, sui propri obiettivi e sulle capacità di accettare un risultato negativo.

*Grazie per l'attenzione*