



Dipartimento di Sanità Pubblica e Medicina di Comunità
Università degli Studi di Verona
U.O.P Psicosomatica e Psicologia Clinica

Il fenomeno del Burn-out

Lidia Del Piccolo



PROGRAMMA



- **Definizione di Burn-out**
- **Fattori che portano al burn-out**
 - **Fattori personali**
 - **Fattori socio-organizzativi**
- **Prevenire il burn-out**

L'attività clinica comporta

- **Attivazione cognitiva**

- **Attenzione** (per raccogliere le informazioni)
- **Memoria** (per recuperare le nozioni e le conoscenze di cui si dispone, ecc..)
- **Pensiero** (per processare le informazioni raccolte e integrarle con le conoscenze/esperienze apprese)
- **Linguaggio** (per comunicare con il paziente)

- **Attivazione prassica/manuale**

- **Attivazione emotiva**



Emozioni legate all'operatore sanitario in quanto persona



DMSP-PSY



Tipo di patologia presentata



Eventi di vita del paziente



DMSP-PSY

**Se non gestite
appropriatamente le
emozioni suscitate
dalla relazione con il
paziente possono
condizionare la nostra
pratica clinica**





- **Potenziale compromissione della qualità delle informazioni raccolte e fornite** → diagnosi meno accurata, trattamento meno efficace e prognosi meno positiva
- **Deficit nella relazione terapeutica** → riduzione soddisfazione/collaborazione del paziente
- **Benessere psicologico dell'operatore sanitario** → **BURNOUT!**



DMSP-PSY

BURN OUT





Definizione

Deriva dal gergo sportivo: atleta che dopo molti successi si esaurisce, si brucia, non ottiene più risultati

- “Progressiva perdita di idealismo, energia, motivazione ed interesse come risultato delle condizioni di lavoro” (Edelwich & Brodsky, 1980)
- “Uno stato di fatica o frustrazione nato dalla devozione ad una causa, da uno stile di vita o da una relazione che ha mancato di produrre la ricompensa attesa” (Freudenberger & Richelson, 1980)
- “Disturbo caratterizzato da esaurimento fisico, sentimenti d’impotenza e disperazione, svuotamento emotivo, e dallo sviluppo di un concetto di sé negativo e di atteggiamenti negativi verso il lavoro, la vita e gli altri(...) un senso d’afflizione, scontentezza e fallimento nella ricerca di un ideale” (Pines, Aronson & Kafry, 1981)

Sindrome costituita da tre componenti (Maslach, 1982)

- **esaurimento emozionale:** svuotamento di risorse emotive personali e sensazione di non avere più nulla da offrire sul piano personale
- **Ridotta realizzazione personale:** percezione di essere inadeguati al lavoro, cui segue un calo dell'autostima e dell'ambizione - inefficienza
- **Spersonalizzazione:** atteggiamento di distacco, assenza di partecipazione emotiva, cinismo, ostilità nei confronti di pazienti e loro familiari

Maslach burnout inventory



Come si arriva al burn-out

Fase dello stress lavorativo

Squilibrio tra richieste ambientali e risorse personali:
Sovraccarico di lavoro, mancanza di controllo sulla
struttura, non riconoscimento (compenso insufficiente),
crollo del senso di appartenenza

Conflitto di valori

Fase dell'esaurimento

Tensione emotiva, ansia, irritabilità, oppure noia, disinteresse,
apatia.

Fase della conclusione difensiva

Perdita di entusiasmo, interesse e senso di responsabilità. Si
lavora in maniera rigida e impersonale. L'operatore sposta le
finalità personali verso l'istituzione, anziché gli utenti





Categorie a rischio di burn-out

PROFESSIONI SOCIO-SANITARIE

- medici
- infermieri
- assistenti sociali
- psicologi
- operatori sanitari

PROFESSIONI EDUCATIVE E DIDATTICHE

- insegnanti
- educatori/operatori

ALTRE PROFESSIONI

- poliziotti
- amministratori e dirigenti
- sacerdoti e parroci
- controllori di volo
- operatori informatici
- operai catena di montaggio

SINTOMI individuali del BOURN-OUT



- Aumentata pressione arteriosa
- Umore depresso
- Abuso d'alcool
- Irritabilità
- dolori toracici
- insonnia
- disturbi gastrointestinali
- senso d'impotenza
- negativismo
- isolamento
- senso di colpa
- paranoia
- rigidità di pensiero
- scarsa fiducia in sé
- scarsa empatia e disponibilità all'ascolto
- cinismo
- apatia

Malattie individuo

Maggiore vulnerabilità per:

- Patologie coronarie
- Patologie gastrointestinali
- Malattie mentali
- Dolori

Reazioni psicologiche allo stress

- Irritabilità, ansia, depressione
- Sentimenti di apatia e alienazione
- Mancanza di controllo
- Mancanza di fiducia in se stessi
- Difficoltà a concentrarsi,
- Indecisione
- Sentirsi sopraffatti
- Pensieri angoscianti (ad es. " Mi sento a pezzi", "Non lo sopporto", "Non ce la faccio").





Le reazioni allo stress

→ sintomi fisici



- Tremulti, Palpitazioni, respiro affannoso
- Dolori somatici
- Palpitazioni
- Senso di confusione



Lo stress

→ Gli individui non sono vittime dello stress, ma è il modo in cui valutano gli eventi stressanti, le loro risorse di coping e le alternative di azione a determinare la natura dello stress individuale (Lazarus, 1984)



Lo stress

- caratteristiche oggettive dello stimolo (durata temporale, presenza di altri eventi, impatto e prevedibilità)
- componente soggettiva dell'evento stressante (valutazione cognitiva e percezione emotiva)
- valutazione delle proprie risorse e capacità di far fronte allo stimolo (strategie di coping)





STRESSOR

STIMOLI E ACCADIMENTI CHE INTERESSANO L'INDIVIDUO NEL SUO VIVERE QUOTIDIANO

- 1) ESTERNI (DI TIPO FISICO)**
- 2) INTERNI (INTRAPSICHICI)**

EUSTRESS

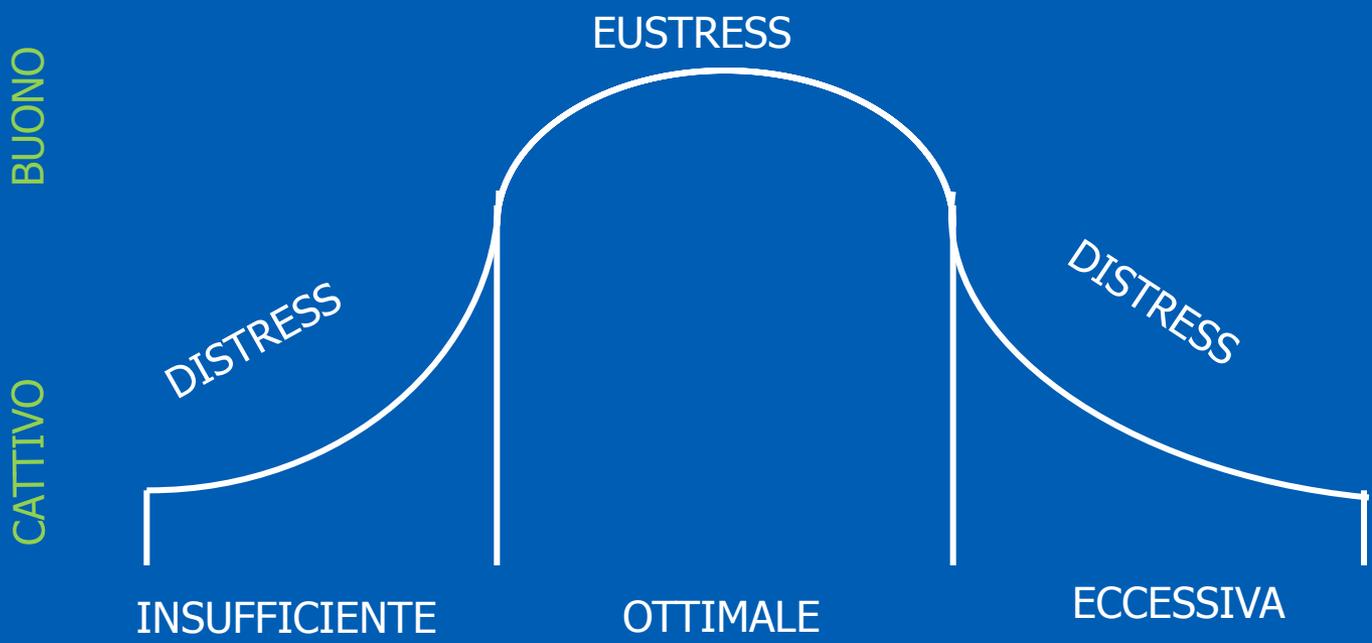
- **E' LO STRESS "POSITIVO", ADATTIVO, COSTRUTTIVO**
- **L'ORGANISMO, DI FRONTE A UNO STIMOLO STRESSORIO, REAGISCE UTILIZZANDO LE PROPRIE RISORSE FISICHE E PSICHICHE**

DISTRESS

- **E' LO STRESS "NEGATIVO", DISTRUTTIVO, DISADATTIVO**
- **L'INDIVIDUO, IN UNA SITUAZIONE MINACCIOSA, NON RIESCE A "CONTROLLARE" LA REALTA' E VIVE SENTIMENTI DI INADEGUATEZZA E IMPOTENZA: PERICOLO PER LO STATO PSICOFISICO**



LA LEGGE DI YERKES-DODSON



RENDIMENTO E/O STATO DI SALUTE

STIMOLAZIONE E/O ATTIVAZIONE FISIOLOGICA



SINTOMI del BOURN-OUT



Sintomi dell'organizzazione

- difficoltà a livello dell'organizzazione
- assenteismo
- alti turnover
- scarso controllo di qualità
- ritardi frequenti
- chiusura al dialogo
- tendenza ad evitare contatti telefonici
- tendenza a rinviare gli appuntamenti
- scarsa creatività
- uso di procedure stereotipate

Malattie organizzazione

- Scioperi
- Incidenti frequenti e gravi
- Perdita di clienti

Fattori coinvolti nella comparsa del fenomeno del burn-out

Fattori predisponenti

Fattori di personalità

Motivazioni e aspettative personali

Approccio al lavoro

Locus of control

Strategie di adattamento

Fattori organizzativi (mediati dalla valutazione cognitiva)

Fattori protettivi

Supporto del gruppo

Riflessioni sulla propria esperienza

Riduzione degli aspetti routinari

Formazione

Vita esterna al lavoro

Sesso, età, anni di esperienza





Fattori di personalità



- **Ambizione e motivazione al successo**, con massiccio coinvolgimento nel lavoro e forte competitività sociale;
- Tendenza a **trascurare gli aspetti piacevoli della vita**, come quelli affettivi e familiari.
- Tendenza a **disperdere le proprie energie** (forte impulso ad impegnarsi, in assenza tuttavia di scopi chiari e definiti)
- Anche se sono raggiunti buoni risultati, la persona è spesso insoddisfatta, **poco gratificata dai giudizi positivi, ma ipersensibile anche alle più piccole critiche.**
- Continuo **senso di impazienza**, con urgenza di fare più cose in breve tempo.



Burn Out

Profilo di personalità dell'operatore a maggior rischio:

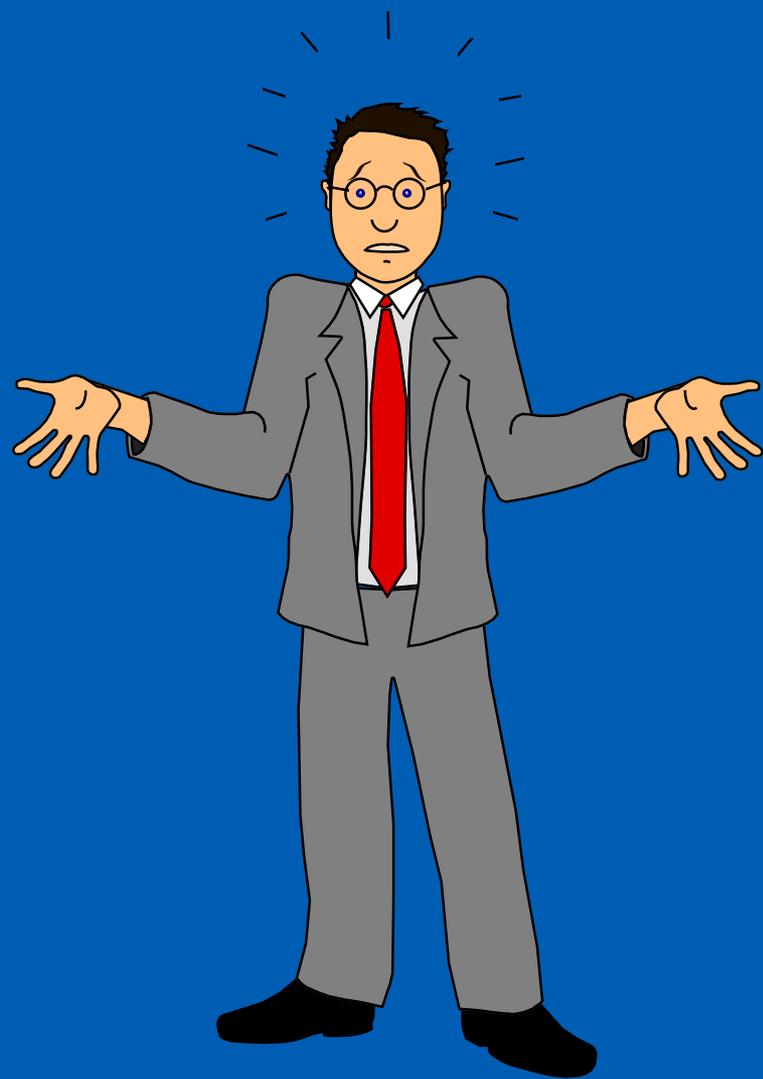
- passivo nelle relazioni
- intollerante e impaziente
- bassa autostima
- tende a rassegnarsi alle situazioni anziché cercare di essere più efficace
- prova frustrazione e collera per ogni ostacolo
- difficoltà nel controllo
- ansioso, teme il coinvolgimento nella relazione
- tende a proiettare i suoi sentimenti sugli utenti
- la stima che ha di sé dipende dall'accettazione e approvazione degli altri

(Gann 1979; Heckman 1980; Sirigatti, et al1988)



DMSP-PSY

Che fare?





- Autoconsapevolezza
- Well being



- Autoconsapevolezza
- Eventuale supporto da parte di altri colleghi per “casi difficili”
- Uso di tecniche di gestione e riconoscimento delle emozioni proprie e del paziente → Studio e pratica

Strategie di gestione dello stress da lavoro

Strategie individuali

- Stile di vita
- Accettazione dei propri limiti
- Chiarificazione degli obiettivi personali e professionali
- Identificazione dei fattori di stress
- Riconoscimento dei sintomi di esaurimento delle risorse
- Miglioramento della competenza comunicative
- Utilizzazione delle risorse personali
- Rete di supporto
- Sviluppo della creatività

Strategie istituzionali

- Selezione del personale
- Formazione del personale
- Promozione della comunicazione interna
- Valorizzazione finanziaria
- Riconoscimento dei progetti e del contributo personale
- Organizzazione del lavoro



Prevenire il burnout

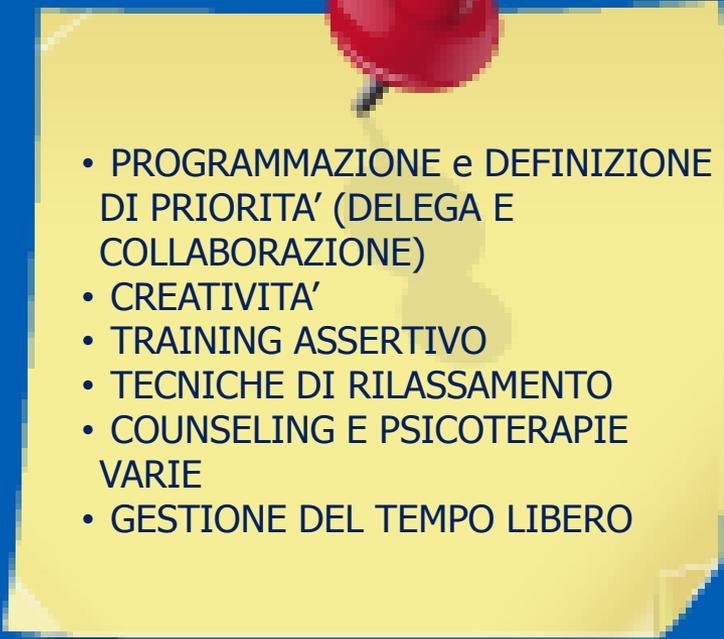


- **colleghi e amici sono un sistema di allarme**
→ sviluppare un clima di condivisione emotiva
- **strategie e controlli istituzionali**
- **formazione**

Prevenire il burnout

-strategie personali:

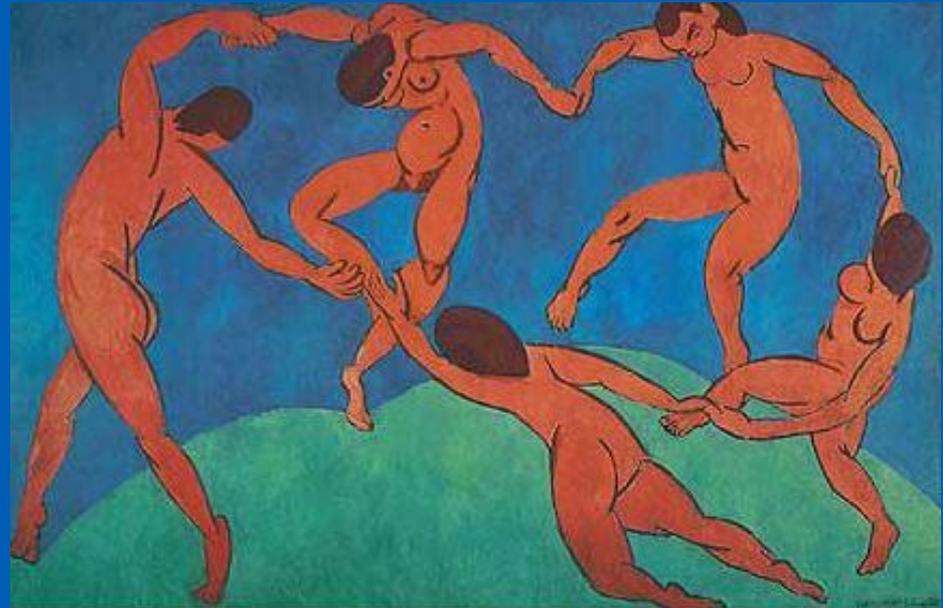
maggior cura di sé

- 
- PROGRAMMAZIONE e DEFINIZIONE DI PRIORITA' (DELEGA E COLLABORAZIONE)
 - CREATIVITA'
 - TRAINING ASSERTIVO
 - TECNICHE DI RILASSAMENTO
 - COUNSELING E PSICOTERAPIE VARIE
 - GESTIONE DEL TEMPO LIBERO

Prevenire il burnout

-strategie personali:

Sostegno sociale



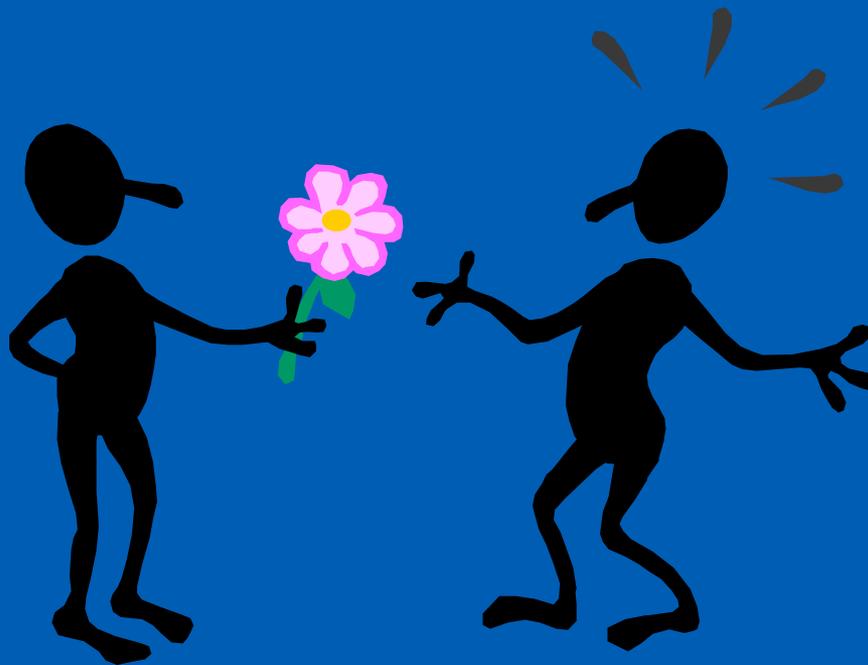


Il sostegno sociale

- Cobb (1976) definisce il sostegno sociale come una condizione che consente agli individui di essere fiduciosi del fatto che sono tenuti in considerazione, amati, stimati, valutati e che fanno parte di una rete di comunicazione.
- Il sostegno dei colleghi e dei superiori, o in ambito extralavorativo, attenua il livello di pressione delle richieste lavorative e il rischio di stress:
 - **pratico**: dare informazioni corrette
 - **affettivo**: rinforzi e incoraggiamenti emozionali



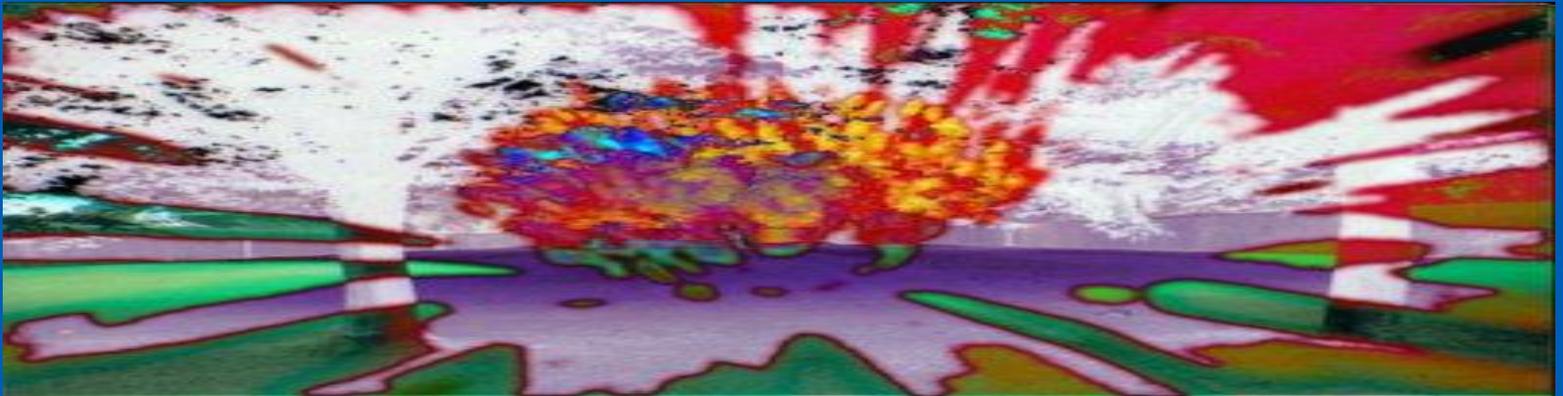
I conflitti in ambito lavorativo



Definizione

Dal latino *conflictus* “urto,scontro”

Il conflitto nasce dall'incontro/scontro di idee, scopi o bisogni di due o più persone. All'interno di un gruppo di lavoro implica la necessità di operare una scelta .



Il conflitto non deve essere sempre evitato a priori.

Va gestito evitando uno scontro sterile e fine a sé stesso





Come prevenire e gestire l'ostilità' del nostro interlocutore

**TRASMETTERGLI
ASCOLTO**

**RICONOSCERE ED
ESPLICITARE
L'EMOZIONE DI RABBIA**



**FOCALIZZARSI SUI
CONTENUTI DEL
CONFLITTO E SUI
PROPRI OBIETTIVI**

**ASSUMERE UN
ATTEGGIAMENTO
MENTALE E
COMPORTAMENTALE
ASSERTIVO**

CONFLITTO LAVORATIVO



c. sulla SOSTANZA

- Disaccordo tra due persone su un aspetto lavorativo (come svolgere un lavoro, orari d'ufficio, organizzazione di materiale, ecc...)
- Se gestito in modo corretto può essere produttivo
- Le persone non si sentono coinvolte personalmente



c. sulla PERSONA



- Disaccordo tra due persone sul piano personale (caratteristiche individuali, modo di pensare, comportarsi, ecc...)
- Difficilmente porta a esiti costruttivi rispetto al lavoro da svolgere
- Generalmente produce una forte reattività emotiva



Come prevenire e gestire l'ostilità' del nostro interlocutore

**TRASMETTERE
ASCOLTO**

**RICONOSCERE ED
ESPLICITARE
L'EMOZIONE DI RABBIA**



**FOCALIZZARSI SUI
CONTENUTI DEL
CONFLITTO E SUI
PROPRI OBIETTIVI**

**ASSUMERE UN
ATTEGGIAMENTO
MENTALE E
COMPORTAMENTALE
ASSERTIVO**

Come trasmettere ascolto

- **ASCOLTARE VERAMENTE!**
- **TECNICHE COMUNICATIVE:**
 - commenti riflessivi
 - sintesi
 - verifiche
 - richieste di opinioni o chiarimenti
- **RIFORMULARE QUANTO DETTO DALL'INTERLOCUTORE CON LE SUE STESSE PAROLE**
- **EVITARE FREQUENTI INTERRUZIONI**





Come prevenire e gestire l'ostilità' del nostro interlocutore

**TRASMETTERGLI
ASCOLTO**

**RICONOSCERE ED
ESPLICITARE
L'EMOZIONE DI RABBIA**



**FOCALIZZARSI SUI
CONTENUTI DEL
CONFLITTO E SUI
PROPRI OBIETTIVI**

**ASSUMERE UN
ATTEGGIAMENTO
MENTALE E
COMPORTAMENTALE
ASSERTIVO**

Alcuni suggerimenti di fronte ad una persona arrabbiata

Si

- Vedere l'ostilità diretta verso il vostro comportamento non verso di voi come persona
- Riconoscere la collera dell'altro ed esplicitare che l'avete compresa
- Spostarsi in un luogo privato con meno interferenze esterne
- Sedersi con la persona
- Ascoltare
- Mantenere il tono della voce calmo
- Aspettare che la rabbia sia stata espressa prima di rispondere
- Non prendere posizione prima di aver capito il problema
- Esprimere le vostre emozioni con una persona fidata dopo l'episodio

No

- Sentirsi aggredito personalmente
- Ignorare o negare la collera della persona, dire di calmarsi.
- Litigare in un luogo pubblico
- Stare in piedi uno e seduto l'altro
- Alzare il tono della voce
- Rifiutarsi di ascoltare
- Mettere a disagio l'altro sottolineando il suo comportamento inadeguato
- Difendere l'istituzione, se stessi o la persona ostile prima di aver capito il problema
- Non confidarsi o sfogarsi dopo l'accaduto





Come prevenire e gestire l'ostilità' del nostro interlocutore

**TRASMETTERGLI
ASCOLTO**

**RICONOSCERE ED
ESPLICITARE
L'EMOZIONE DI RABBIA**



**FOCALIZZARSI SUI
CONTENUTI DEL
CONFLITTO E SUI
PROPRI OBIETTIVI**

**ASSUMERE UN
ATTEGGIAMENTO
MENTALE E
COMPORAMENTALE
ASSERTIVO**



Essere assertivi

Significa saper esprimere i propri bisogni , desideri o aspettative in modo chiaro e conciso, rispettando allo stesso tempo il punto di vista dell'altra persona

Una persona è assertiva quando:

- Riesce ad avere ben chiaro cosa desidera
- Agisce per ottenerlo
- Rispetta i diritti degli altri
- Non si sente in colpa
- Mantiene una buona opinione di sé anche nel caso sia difficile raggiungere ciò che desidera