

il delfino

A stylized, high-contrast black and white illustration. The central focus is a man's face in profile, looking to the right. Overlaid on the left side of his face is a woman's face, also in profile, looking towards the man. The style uses thick black outlines and large areas of white and grey, creating a graphic, almost abstract quality. The background is dark with some lighter, organic shapes.

speciale
stress e burn-out
**BRUCIARSI
DI LAVORO**

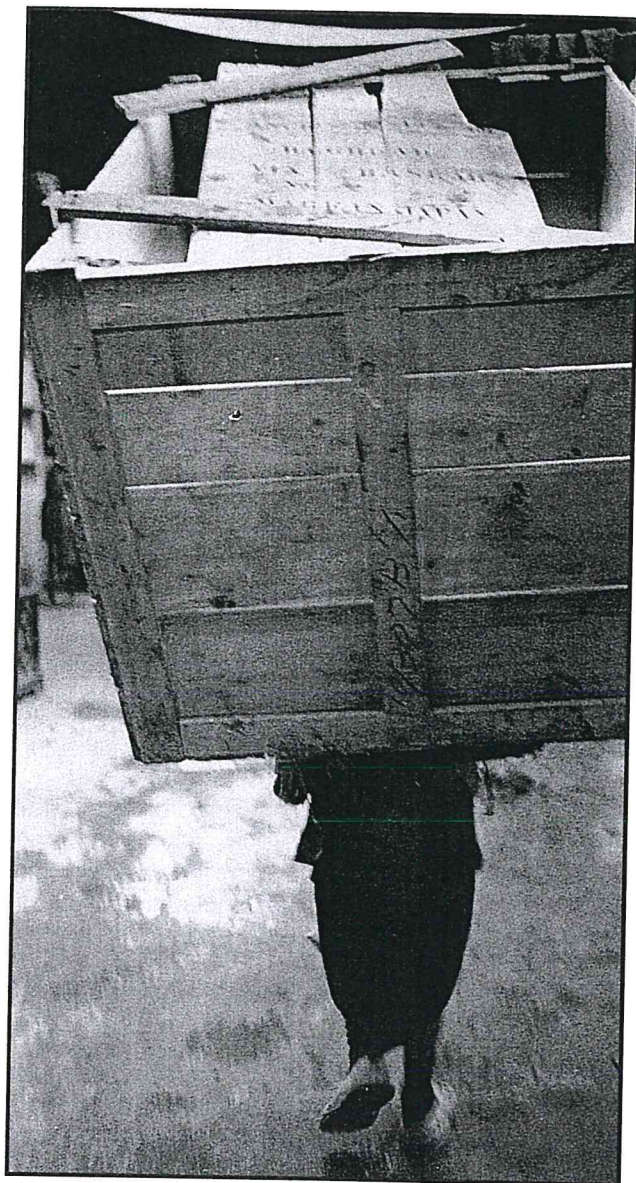
BIMESTRALE DELLA FONDAZIONE CENTRO ITALIANO DI SOLIDARIETÀ DI ROMA - CeIS - 00147 ROMA - VIA ATTILIO AMBROSINI, 129
ANNO XXI - N. 3 (117) - MAGGIO-GIUGNO 1996 - L. 7.000 - SPED. IN ABB. POST. - 50% - ROMA



Fisiologia del burn-out

LA FATICA DI VIVERE

*Cosa
significa
e come
è possibile
accorgersi
che lo stress
che si sta
accumulando
è eccessivo?*



La psicologia del lavoro sempre più spesso rivolge la propria attenzione al fenomeno della fatica, inteso non più solo come fatto fisiologico legato al cambiamento di parametri biochimici in un organismo sottoposto a lavoro fisico-muscolare (contrazione e rilassamento di muscoli con spesa di ossigeno e glucosio). La fatica, infatti, sembra fortemente correlata anche a variabili soggettive che interagiscono con il clima socio-culturale nel quale l'individuo svolge la propria attività.

La natura sociale del lavoro ha portato la medicina del

lavoro a considerare come cause fondamentali di fatica e del conseguente calo motivazionale e di efficienza anche le caratteristiche ambientali oggettive (rumore, sostanze tossiche presenti sul posto di lavoro, ecc.). Ma soprattutto sembrano avere peso le variabili più prettamente soggettive e sociali come il clima di gruppo, la comunicazione interpersonale e la soddisfazione individuale.

La maggiore fatica derivante da condizioni ambientali e sociali insoddisfacenti per il lavoratore sfocia in un impoverimento della qualità della vita e spesso dà origine a ri-



schì fisici e mentali per la salute. Ma attenzione, perché ogni società e cultura fissa diversi parametri di sopportabilità alla fatica, dettati dal tempo e dalla storia.

Connesso al concetto di fatica è quello di stress. Seyle, fisiologo che agli inizi del secolo si è occupato di quest'argomento, definisce lo stress come la reazione adattativa dell'organismo sottoposto a stimoli esterni minacciosi che turbano l'equilibrio psicofisiologico e ai quali non è in grado di far fronte adeguatamente; ciò dà origine a sintomi noti quali ipertrofia, iperattività delle ghiandole surrenali, atrofia linfatica, ecc.

Recenti studi hanno appurato che lo stress non è tanto dovuto alla qualità degli stimoli (buoni o cattivi), quanto all'intensità del bisogno di adattamento che essi attivano; infatti è ormai opinione condivisa che non solo l'eccesso di stimolazioni provoca stress, ma anche la loro carenza. In sintesi, se le sollecitazioni o le richieste ambientali sono proporzionali alla capacità di risposta dell'organismo, ha luogo uno stress positivo o attivazione; mentre se le sollecitazioni eccedono rispetto alle risorse dell'organismo, per esempio sono troppo intense o prolungate, si verifica lo stress negativo o *distress* che si traduce in un'inibizione generalizzata, caratterizzata da reazioni affettivo-emotive (tristezza, irritazione e rabbia), reazioni comportamentali (scarsa concentrazione, facilità a dimenticare, calo di rendimento) e sintomatologie fisiche. Il tutto accompagnato spesso da un impoverimento del senso di autostima e dall'aumento del senso di impotenza.

Le strategie che l'individuo mette in atto per far fronte a situazioni di *distress*, modificando il proprio ambiente, vanno sotto il nome di *coping*, che in italiano potrebbe tradursi con "cavarsela". Si evidenzia così il tentativo di non soccombere alle pressioni ambientali. Gli stili di *coping* sono sostanzialmente dettati dalle caratteristiche dell'individuo e mutuati dalle esperienze personali.

Un particolare tipo di stress lavorativo è quello che colpisce gli operatori sociali impegnati in professioni di aiuto. Il burn-out, considerato una sindrome per l'insieme dei sintomi che lo contraddistinguono, non presenta, a tutt'oggi, cause ben determinate; ma viene riscontrato con una certa frequenza tra gli operatori che lavorano a stretto contatto con situazioni di sofferenza. Diversi autori, soprattutto anglo-americani, hanno affrontato il problema. La Maslach, in particolare, definisce il burn-out come: "una sindrome di esaurimento emotivo, di spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente" e ancora: "una reazione alla tensione emotiva cronica creata dal contatto continuo con altri esseri umani, in particolare quando essi hanno problemi o motivi di sofferenza".

Così, come nello stress lavorativo l'individuo non riesce a far fronte adeguatamente alle richieste ambientali, l'operatore sociale sperimenta una sensazione di sovraccarico emotivo che s'identifica nell'interazione continuata con l'utente. Ne può scaturire una sensazione di esaurimento emotivo e perdita di energia. L'operatore sociale si renderà

conto molto presto di non poter essere utile agli altri come avrebbe voluto quando ha intrapreso la sua professione. Per difendersi potrà sviluppare una risposta cinica e disumanizzata: la spersonalizzazione. Le persone, quelle stesse con cui egli aveva condiviso dolore e disagio, diventano "cose" da cui è bene prendere distanza.

Crollate le aspettative, cadono anche le convinzioni personali riguardo alle proprie capacità e alle proprie competenze: "non sono capace di aiutare gli altri!", "non valgo niente!".

La Maslach ritiene che i lavoratori più a rischio siano quelli che hanno difficoltà nel definire i limiti tra sé e gli altri e i confini funzionali tra professione e vita privata; in generale individui deboli e remissivi che si buttano nel lavoro animati da un forte entusiasmo e da un eccessivo bisogno di aiutare gli altri.

A fronte delle caratteristiche di personalità di ciascuno, bisognerebbe prendere in considerazione anche altri parametri, come gli orari prolungati, il sostegno inadeguato (a volte totalmente mancante) o la struttura rigida nella quale il lavoratore è costretto a operare, in condizioni, quindi, disumane e disumanizzanti.

Migliorare la struttura socio-organizzativa è perciò fondamentale per chi è responsabile delle risorse umane, perché possa prevenire il disagio del lavoratore.

Sabrina Vicino

