

## L'EQUIPE TERAPEUTICA ED IL BURN OUT

di Maria Galantucci

Nelle cosiddette *helping professions*, cioè in quelle professioni caratterizzate da una forte componente emozionale come nell'ambito oncologico, psichiatrico o nelle attività di tipo socio-assistenziali ed educative, sovente si assiste alla comparsa del fenomeno del "burn out".

Negli anni settanta, Maslach per primo definì con il termine di "burn out syndrome" (letteralmente "sentirsi bruciati") una condizione di esaurimento psichico ed emotivo che provoca un atteggiamento negativo nei confronti di se stessi e del proprio lavoro ed un deterioramento nella relazione con il paziente. All'origine delle cause che determinano la comparsa della sindrome assume primaria importanza la situazione di stress protratto in ambito lavorativo: l'incapacità a far fronte a livelli elevati di stress e di allontanarne le cause, espone il soggetto ad alterazioni comportamentali e biologiche con conseguente comparsa di sintomi psichici e fisici.

Le cause che possono determinare una condizione di disagio in ambito lavorativo, fino alla comparsa del burn out, sono da ricercare in fattori *aspecifici e specifici di stress*, i primi in relazione con la risposta dell'individuo alle richieste ambientali, i secondi in rapporto con l'adattamento soggettivo, strettamente influenzato dalla percezione che l'individuo ha di se stesso e del proprio ambiente.

Gli **elementi aspecifici** che sono alla base della comparsa di conflitti, causa del disagio lavorativo sono rappresentati, soprattutto, dalle motivazioni che hanno determinato la scelta professionale, dalle aspettative nei confronti del lavoro, dalla stima dei superiori e dal valore che tutti questi elementi rappresentano per il singolo soggetto.

Secondo Freudenberg sono maggiormente predisposti alla sindrome del burn out quanti vedono nel lavoro un surrogato della vita privata e presentano aspirazioni eccessive ed irrealistiche, investendo grandi energie nella propria attività.

Particolarmente interessato al fenomeno è *un tipo di personalità* più vulnerabile in quanto incapace di affrontare con un atteggiamento costruttivo gli eventi stressanti. Vengono identificati specifici patterns comportamentali che mostrano una maggior predisposizione al burn out: reazioni di impulsività, negazione, personalità autoritaria, tendenza ad identificarsi eccessivamente nei pazienti, abnegazione al lavoro, elevata competizione, incapacità di adattamento.

Ad aggravare la frustrazione in ambito lavorativo spesso gli aspetti organizzativi assumono un ruolo di primo piano: tra questi soprattutto le carenze dei servizi, la cattiva comunicazione tra il personale, il sovraccarico di lavoro, gli obiettivi mal definiti, l'eccessiva burocratizzazione e soprattutto la mancanza di una vera organizzazione in équipe, per discutere e valutare il lavoro, rappresentano elementi aggiuntivi che alimentano la sensazione di fallimento.

Gli **aspetti specifici** di stress sono rappresentati dall'esperienza emozionale in relazione con i fattori esterni (psicosociali) o interni (intrapsichici), e che ha come risultato un'azione su tre livelli differenti: sui vissuti soggettivi, sulle reazioni comportamentali e a livello biologico. Aspetti specifici di stress vengono quindi rappresentati dai meccanismi difensivi che vengono attuati in risposta alla forte componente emozionale. Più frequentemente sono adottati meccanismi di negazione (non c'è nessun problema), proiezione (è colpa di ...), di spostamento (è solo perchè c'è troppo lavoro).

Alcune cause principali di stress associate al burn out sono rappresentate dal sovraccarico emotivo e dai suoi effetti sulla vita familiare, dalla povertà di risorse e dall'inadeguatezza organizzativa, dalle difficili relazioni sul piano psicologico con pazienti gravemente

sofferenti, da una bassa soddisfazione nelle relazioni con i pazienti, con i familiari e con lo stesso staff.

Recentemente Costantini et al. hanno raggruppato i sintomi fisici del burn out distinguibili da quelli psichici, evidenziando così come i due aspetti sintomatologici sovente si associno nel determinare, come risultato finale, la fuga dalle responsabilità, in alcuni casi esclusivamente psicologica, ma in altri casi anche concreta, cioè con allontanamento fisico dal lavoro.

La possibilità di valutare in termini quantitativi il livello di burn out è stato oggetto di svariati studi ed attualmente il test più diffuso è il *Maslach burn out Inventory*, che permette di indagare le tre dimensioni principali della sindrome:

l'**esaurimento emotivo**, cioè la sensazione di essere in continua tensione, la **sensazione di depersonalizzazione**, ovvero il provare disinteresse nei confronti del proprio paziente e del proprio lavoro e la **perdita dell'autostima**.

La possibilità di intervenire, sia in termini di prevenzione che terapeutici, sulla sindrome del burn out, si individua nella presenza di una supervisione che fornisce un adeguato sostegno nel migliorare la qualità della vita all'interno del gruppo; l'obiettivo diventa quello di creare un feed-back significativo sui ruoli e sulle proprie competenze grazie alla definizione degli obiettivi.

A volte si rende necessario organizzare programmi psicoterapeutici individuali per ridurre lo stress, ma un importante metodo per alleviare lo stress lavorativo è quello di organizzare gruppi di supporto per il personale, come ad es. i gruppi Balint, centrati sull'analisi delle dinamiche interpersonali nella relazione medico-paziente, oppure attraverso l'analisi dei vissuti (lettura emotiva) tramite la discussione di casi clinici.

Grazie a questo tipo di intervento vi è la possibilità di favorire la collaborazione tra colleghi, aumentare l'autostima e ridurre la tensione che frequentemente si determina sul lavoro. Il disagio indotto in ambito lavorativo risulta così alleviato dalla possibilità di analizzare i casi clinici con i colleghi, condividendo i vissuti individuali con quelli del gruppo.

Lavorare in équipe è sicuramente un fattore che permette di attuare una continua verifica del proprio operato, senza nulla togliere all'autonomia del singolo, ma fornendo un sostegno nelle situazioni difficili da gestire.

Un esperimento interessante, quando tecnicamente possibile, è quello di attuare una *rotazione dei vari ruoli* all'interno della stessa équipe, soprattutto avvicinandosi nei compiti maggiormente stressanti, prevenendo così i fenomeni di disagio legati spesso alla ripetitività lavorativa.

Non si può certo sottovalutare, inoltre, l'importanza che un elevato grado di *soddisfazione* sul lavoro riduca fortemente il rischio di burn out, ricercando nelle buone relazioni con i propri assistiti e con i colleghi, nell'adeguata organizzazione dei servizi, nell'affermazione personale e nella continua stimolazione intellettuale i motivi del proprio benessere psico-fisico. In quest'ottica riveste importanza la possibilità di fornire risorse adeguate, favorire occasioni di aggiornamento e programmare training formativi e seminari.

