



Dott. Pellegrini Alessio

Via Valdirivo n.21 - Trieste - 34132

Tel. 339 8906855_

E-mail: pellegrini.alessio.1@gmail.com

SSM



SCUOLA SUPERIORE DELLA MAGISTRATURA
Incontro di formazione **T 16008**

LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI. UNA RETE TRA GIUDICE E SERVIZI

Trieste, Palazzo di Giustizia, Foro Ulpiano 1,
aula della Corte d'Assise d'Appello, primo piano

venerdì 6 maggio 2016

Dott. Alessio Pellegrini, psicologo e psicoterapeuta in Trieste

IL RISCHIO DEL GIUDICE *SOLO*. LA NECESSITÀ DI UNA FORMAZIONE INTERDISCIPLINARE

SINDROME BURN-OUT

La sindrome di **burn-out** è una condizione di disagio psichico che si riverbera anche a livello fisico, non sempre la persona che ne soffre ne è consapevole all'inizio, almeno finché non sperimenta un livello di stress apparentemente ingiustificato ed eccessivo.

Si inizia a parlare della "**sindrome di burn-out**" nella prima metà degli anni 70, in America, per identificare una patologia professionale che veniva osservata sempre più frequentemente tra gli operatori sociali, caratterizzata da un rapido **decadimento delle risorse psicofisiche** e un altrettanto rapido peggioramento delle prestazioni professionali. Gli operatori afflitti da tale patologia appaiono come se fossero "bruciati", "fusi", "cortocircuitati", ovvero oltremodo sfiniti, esauriti "a tutto campo".

Il termine "**burn-out**" deriva dal gergo sportivo: negli anni Trenta veniva utilizzato per indicare la condizione di quegli atleti che, dopo un periodo di successi, improvvisamente vanno in crisi e



non riescono a dare più nulla dal punto di vista agonistico. Analogamente, gli **operatori sociali** in burn-out non riescono a dare più nulla dal punto di vista relazionale [Rossati - Magro 1999, 43-4].

Sono molti i professionisti del sociale a **rischio di burn-out**, soprattutto quelli che sono più a stretto contatto con il disagio; insegnanti; riabilitatori psichiatrici; assistenti sociali, infermieri. Si tratta di professioni basate sulla "relazione d'aiuto" tra operatore e utenti "disagiati". Professioni nelle quali le **responsabilità morali** dell'operatore, lo **stress** a cui è sottoposto e il suo coinvolgimento emotivo sono elevatissimi. Ù

Proprio tali condizioni di lavoro, se non sussistono le adeguate misure di prevenzione, portano inevitabilmente alla "fusione", al breakdown dell'operatore.

Le cause del burn-out

Dal punto di vista psicofisico, si può definire il **burn-out** come una risposta disfunzionale allo stress. Il burn-out, come sottolineano **A. Rossati e G. Magro**, è un fenomeno più complesso dello **stress**, perché determinato non solo dalle componenti soggettiva e oggettiva dello stress individuale, ma anche da variabili storico-sociali e culturali che possono "accelerare" il passaggio dallo stress al burn-out. Perciò, mentre lo stress è un fenomeno individuale, il burn-out è un fenomeno fondamentalmente psicosociale [Rossati - Magro 1999, 69], nel senso che le ricadute possono incidere profondamente nell'ambito sociale, lavorativo, familiare, amicale.

Nel mettere in evidenza le cause del burn-out, occorre distinguere fattori individuali (componente soggettiva e componente oggettiva dello stress) e fattori socio-culturali:

Cause soggettive del burn-out.

La componente soggettiva del burn-out è quella che determina quali stimoli verranno percepiti come stressanti e l'intensità della reazione individuale a tali stimoli. Fanno parte di questa componente le caratteristiche della personalità, le aspettative professionali, lo stress non professionale [cfr. Bonino 1988, cap.11].

- Caratteristiche della personalità
- Aspettative professionali
- Stress non professionale

Cause oggettive del burn-out



La componente oggettiva dello **stress professionale** è stata studiata da D. Cooper, che ha individuato varie classi in cui possono essere suddivise le fonti di stress (stressors): intrinseche al lavoro, relative al ruolo nell'organizzazione, relative allo sviluppo della carriera, relazionali, relative all'équipe [Rossati - Magro 1999, 33-5]. Il modello di Cooper, con qualche modifica, può essere utilizzato per suddividere le fonti di stress tipiche delle professioni sociali [cfr. Bernstein - Halaszyn 1989].

Cause socio-culturali del burn-out

La velocità e la facilità con cui lo **stress professionale** porta alla sindrome di **burn-out** dipendono da numerosi fattori sociali e culturali. Alcuni di questi fattori sono stati messi in evidenza da C. Cherniss nella sua importante opera del 1983 sul burn-out [cfr Rossati - Magro 1999, 52-5]:

- **Incremento della domanda.** La disgregazione del tessuto sociale comporta un grave aumento delle varie forme di disagio psicosociale e quindi un aumento della domanda ai servizi sociali. Gli **operatori sociali** si trovano a fronteggiare un maggior numero di utenti con maggiori problemi, spesso senza un proporzionale aumento delle risorse a loro disposizione. Questa situazione aumenta lo stress degli operatori e può portare al burn-out.
- **Sfiducia da parte degli utenti.** Gli utenti non hanno più fiducia nei servizi sociali e nei loro addetti. Sono costretti a ricorrervi spesso, ma si rivolgono ai servizi con astio e aggressività. Anche questo favorisce il passaggio da **stress a burn-out**.
- **Valutazione del lavoro in se stesso.** Un terzo aspetto da prendere in considerazione è la svalutazione sociale del lavoro in se stesso a favore del successo personale e del guadagno economico, con conseguente svalutazione di tutte le professioni sociali - professioni notoriamente poco pagate, nell'ambito delle quali il successo personale è molto relativo.

Le manifestazioni sintomatologiche del burn-aut



Sintomi Psicici (cognitivo-emozionali)

I sintomi psicici sono quelli principali. Investono sia la sfera cognitiva, sia quella emotiva. Nel suo lavoro del 1982, rimasto il testo di riferimento sui sintomi del burn-out, Christina Maslach descrive tre gruppi di sintomi:

- **esaurimento emotivo**, depersonalizzazione dell'utente, ridotta realizzazione professionale. Ai sintomi inclusi in queste tre categorie, F. Folgheraiter aggiunge quelli descrivibili globalmente come perdita di controllo. Qui verrà seguita la maggioranza degli autori, che utilizza tuttora le categorie di Maslach (pur con qualche modifica), ma verrà aggiunta la categoria messa in evidenza da Folgheraiter.

In base a questo criterio, i sintomi possono essere raggruppati in quattro categorie:

- **Collasso delle energie psichiche.** In questa categoria rientrano molti sintomi tipici degli stati ansioso-depressivi. I principali sintomi sono: alta **resistenza ad andare al lavoro** ogni giorno; apatia; demoralizzazione; **difficoltà di concentrazione**; disagio; disperazione; incubi notturni; irritabilità; preoccupazioni o paure eccessive o immotivate; sensazione di inadeguatezza; sensi di colpa; **senso di frustrazione** o di fallimento.
- **Collasso della motivazione.** In questa categoria rientrano tutte le disfunzioni psichiche che portano alla depersonalizzazione dell'utente e quindi ad un progressivo scadimento della qualità professionale. I sintomi sono: **distacco emotivo** (perdita della capacità empatica); rigidità nell'imporre o applicare norme e regole; cinismo, disinteresse oppure **ostilità o rifiuto** (anche fisico) verso gli utenti o, meno frequentemente, verso i colleghi; pessimismo.
- **Caduta dell'autostima.** L'operatore non si sente realizzato sul lavoro e comincia a svalutarsi sia sul piano professionale, sia - successivamente - su quello personale. Nonostante si sforzi, non riesce a frenare questo crollo della fiducia nelle proprie capacità e risorse; i nuovi impegni gli sembrano insostenibili; ha la sensazione di non essere "all'altezza" dei problemi nel lavoro e nel privato.



Perdita di controllo. L'operatore non riesce più a controllare lo spazio o l'importanza del lavoro nella propria vita. Ha la sensazione che il lavoro lo "invada"; **non riesce a "staccare"** mentalmente; il pensiero degli utenti o i problemi con i colleghi gli creano sempre più malessere, anche oltre l'orario di lavoro, vive costantemente nella paura che accada qualcosa come "la goccia" che farebbe traboccare il vaso, in una situazione di stress continuo.

Sintomi Comportamentali

I sintomi del burn-out comprendono alcuni o molti tra i seguenti comportamenti [cfr. Cherniss 1983; Colla,]

- **"Fuga dalla relazione"**: trascorrere più tempo del necessario al telefono, cercare scuse per uscire o svolgere attività che non richiedano interazioni con utenti e colleghi;
- **Progressivo ritiro dalla realtà lavorativa** ("disinvestimento"): presenziare alle riunioni senza intervenire, senza alcuna partecipazione emotiva, e solo per lo stretto necessario;
- **Difficoltà a scherzare sul lavoro**, talvolta anche solo a sorridere;
- **Ricorso a misure di controllo** o allontanamento nei confronti degli utenti: **sedazione**, contenzione fisica, espulsione;
- **Perdita dell'autocontrollo**: reazioni emotive violente, impulsive, verso utenti e/o colleghi
- **Tabagismo** e assunzione di sostanze psicoattive: alcool, psicofarmaci, stupefacenti.
- **Assenteismo**



Riferimenti Bibliografici

AA.VV. (1987) *L'operatore cortocircuitato*. Clup, Milano.

Bonino S. (1988) *Psicologia per la salute*, Casa Editrice Ambrosiana, Milano 1988

Cherniss, C. (1983) *La sindrome del burn-out*. Centro Scientifico Editore, Torino.

Contessa, G. (1982) L'operatore sociale in cortocircuito; la burning-out sindrome in Italia. *Animazione sociale*, n.4243.

Contessa, G. (1995) La sindrome del burn-out. *Il vaso di Pandora / Dialoghi in psichiatria e scienze umane*, Suppl. Vol. III, n.3.

Di Martino, V. (1994) *Stress lavorativo: un approccio per la prevenzione. Organizzazione internazionale del lavoro – Stress at work “la ricerca comparativa internazionale”*. Ed. Italiana a cura di La Rosa M., Bonzagni M., Grazioli P., Edizioni Franco Angeli, Milano.

Magnavita, N. (1990) *Vivere in ufficio. Manuale per la prevenzione dei rischi nel lavoro d'ufficio*. Edizioni Lavoro, Roma

Maslach, C., Le iter, P. (2000) *Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro*. Feltrinelli.

Pellegrino, F. (2000) *La sindrome del Burn-out*. Centro scientifico Editore, Torino.

Rijk, A., Le Blanc, P., Schaufeli, W. (1998) Active coping need for control as moderators of the job demand-control model: effect of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 71: 1-18.

Rossati, A. (1985) Burn-out: l'esaurimento da stress degli operatori dei servizi sanitari. *Psicologia italiana notizie*, n.2-3.

Rossati A., Magro G., (1999) *Stress e burnout*.

Santinello, M. (1990) *La sindrome del burn-out*. Erip, Pordenone.

Dott. Alessio Pellegrini, psicologo e psicoterapeuta in Trieste