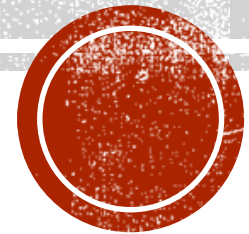


STRESS E BURN OUT NELLE RELAZIONI DI AIUTO: BUONE PRASSI POSSIBILI?

Valentina Fenaroli

Università Cattolica S. C., Milano



Aspetti noti...

STRESS LAVORO-CORRELATO

Fatica e sofferenza del lavoratore nel far fronte a richieste dell'ambiente di lavoro e dell'utenza, che percepisce come soverchianti e che sente di non riuscire a controllare



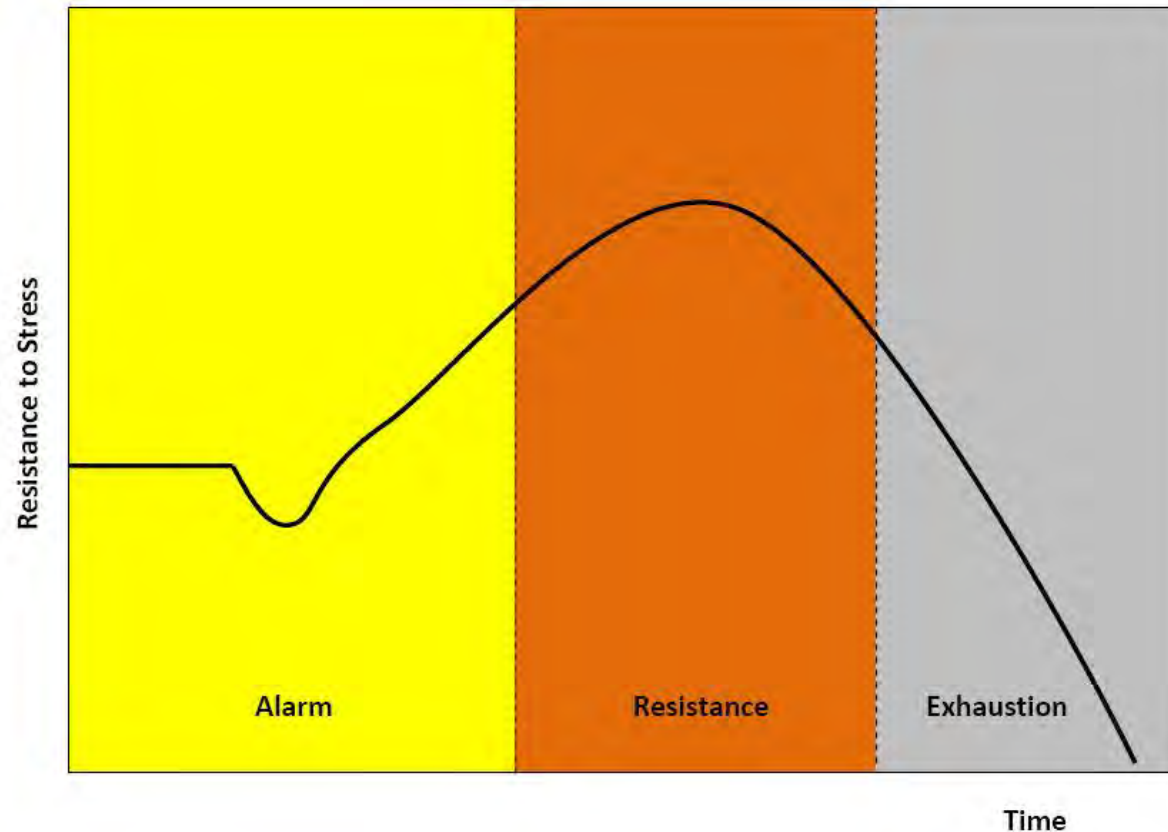
BURN OUT («bruciato» , «esaurito»)

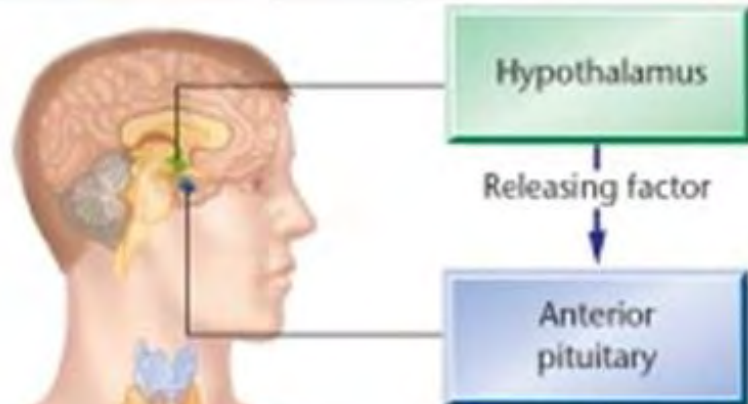
Situazione di malessere, esaurimento, demotivazione che si verifica frequentemente in professioni ad elevata implicazione relazionale.

Dimensioni del burn out (Maslach, 1976): ESAURIMENTO EMOZIONALE, DEPERSONALIZZAZIONE, RIDOTTA EFFICACIA PROFESSIONALE

LA REAZIONE DELL'ORGANISMO ALLO STRESS

LA SINDROME GENERALE D'ADATTAMENTO (SELYE, 1955)





Stimolazione di ipotalamo e ipofisi

Produzione di **ormoni** ADH e ACHT

COINVOLGIMENTO DEL SISTEMA NERVOSO CENTRALE , DEL SISTEMA IMMUNITARIO ed ENDOCRINO



Attivazione del **sistema simpatico**

Produzione di **adrenalina** e **noradrenalina**



LO STRESS NELLE PROFESSIONI SOCIALI



LO STRESS NELLE PROFESSIONI SOCIALI

1. Questione articolata (sono implicati i *singoli*, ma anche le *organizzazioni* in cui essi lavorano e la *società* nel suo complesso)

1. Necessità di adottare una «prospettiva complessa»

2. Impossibilità di ottenere una risposta «definitiva»



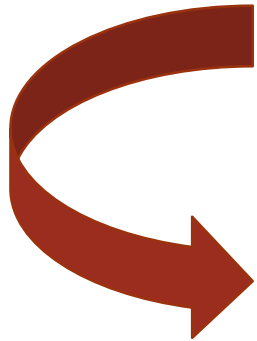
ALCUNE PREMESSE APPARENTEMENTE SCONTATE

- Il «*mandato sociale*» è un **MANDATO COMPLESSO**



ALCUNE PREMESSE APPARENTEMENTE SCONTATE

□ Il «*mandato sociale*» è un **MANDATO COMPLESSO**



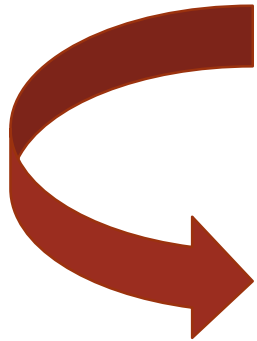
Gli operatori sociali devono gestire **SITUAZIONI VARIEGATE**,
in cui entra in gioco una molteplicità di ATTORI

(Tribunale di sorveglianza, servizi del territorio, associazioni, Sistema Sanitario Nazionale, Tribunale ordinario, Amministrazione Penitenziaria, ecc.).



ALCUNE PREMESSE APPARENTEMENTE SCONTATE

- ❑ Il «*mandato sociale*» è un **MANDATO COMPLESSO**
- ❑ Il lavoro nel sociale induce spesso **frustrazione nell'operatore**



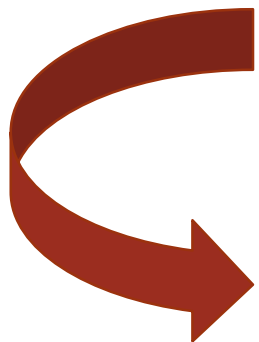
Quello che si ottiene (successi, progressi, cambiamenti, ecc.) **NON** è quasi mai raggiunto una volta per tutte.

Il prodotto sociale è un «**prodotto fragile**» (Olivetti Manoukian, 2005), richiede continui aggiustamenti, trasformazioni, ridefinizioni, ecc.



ALCUNE PREMESSE APPARENTEMENTE SCONTATE

- ❑ Il «*mandato sociale*» è un **MANDATO COMPLESSO**
- ❑ Il lavoro nel sociale induce spesso **frustrazione nell'operatore**
- ❑ Il lavoro nel sociale è un lavoro **EMOTIVAMENTE IMPEGNATIVO E DOLOROSO**

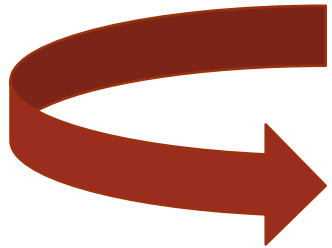


L'operatore entra quotidianamente in contatto con situazioni di vulnerabilità, patologia, esclusione sociale, emarginazione, indigenza



RISCHI:

L'emotività può essere **NEGATA/EVACUATA**
dalla propria mente



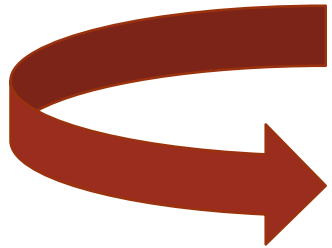
USO DI MECCANISMI DI DIFESA:

- Ridimensionamento dei problemi
- Minimizzazione di quanto la persona porta
- Rifugio in modalità burocratiche
- Cinismo



RISCHI:

L'emotività può essere **NEGATA/EVACUATA**
dalla propria mente



USO DI MECCANISMI DI DIFESA:

I meccanismi di difesa sono spesso un modo
attraverso il quale **CI DIFENDIAMO DA un'ANGOSCIA**
troppo forte

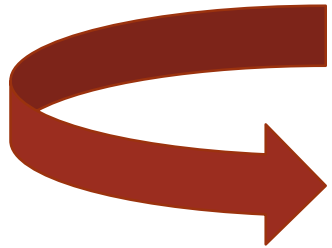
(sono tutti così// e così via)



RISCHI:

STATICITA' DEL PENSIERO

Anche le emozioni si appiattiscono e si finisce per non desiderare più di entrare in contatto con l'esperienza altrui



CESSA LA CURIOSITA' di ESPLORARE:

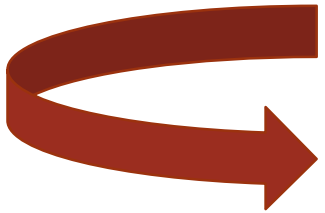
Tutte le situazioni sono vissute come uniformi, uguali, senza spessore (Olivetti Manoukian, 2005)

(«I tossici sono tutti così», «i detenuti sono tutti così» e così via)



RISCHI:

L'operatore sociale si «fa carico» di una serie di fallimenti, disarmonie, frustrazioni, disgregazioni, ecc.)



Il rischio è quello di:

CREDERE DI POTERSI FAR CARICO DA SOLO DI CIO',
pensare di **POTER RISPONDERE** a questa domanda,

«... di avere la responsabilità di aggiustare quanto una società intera ha in un certo senso distrutto» (Olivetti M., 2005).

«Calibrare il lavoro sociale su aspettative di salvezza porta più danni che benefici»



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- SENSAZIONE DI **ESSERE POCO RICONOSCIUTI**, IN QUALCHE MODO ACCOMUNATI AGLI UTENTI (aree di basso profilo)



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ SENSAZIONE DI **ESSERE POCO RICONOSCIUTI**, IN QUALCHE MODO ACCOMUNATI AGLI UTENTI (aree di basso profilo)

...sensazione di essere fuori anche dai «riflettori del carcere»



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ SENSAZIONE DI **ESSERE POCO RICONOSCIUTI**, IN QUALCHE MODO ACCOMUNATI AGLI UTENTI (aree di basso profilo)

...sensazione di essere fuori anche dai «riflettori del carcere»

- ❑ SENTIRSI «**SOTTO ASSEDIO**»



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ SENSAZIONE DI **ESSERE POCO RICONOSCIUTI**, IN QUALCHE MODO ACCOMUNATI AGLI UTENTI (aree di basso profilo)

...sensazione di essere fuori anche dai «riflettori del carcere»

- ❑ SENTIRSI «**SOTTO ASSEDIO**»

- ❑ A fronte di risultati scarsi o problematici, **FAR CONTINUAMENTE APPELLO A QUESTIONI PIU' GRAVI** (scarsità di risorse, ecc.)



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ SENSAZIONE DI **ESSERE POCO RICONOSCIUTI**, IN QUALCHE MODO ACCOMUNATI AGLI UTENTI (aree di basso profilo)

...sensazione di essere fuori anche dai «riflettori del carcere»

- ❑ SENTIRSI «**SOTTO ASSEDIO**»

- ❑ A fronte di risultati scarsi o problematici, **FAR CONTINUAMENTE APPELLO A QUESTIONI PIU' GRAVI** (scarsità di risorse, ecc.)



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ Credere che una maggiore competenza tecnica «risolva i problemi»

Rischio che si tenti di alleggerire il carico sociale tramite acquisizione di competenze tecniche altamente specializzate

FORMAZIONE COME ALIBI



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ Credere che una maggiore competenza tecnica «risolva i problemi»

Rischio che si tenti di alleggerire il carico sociale tramite acquisizione di competenze tecniche altamente specializzate

- ❑ Dimenticarsi che la vita è – per sua natura – TRAGICA, mai esente da dolore e fallimenti



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ Credere che una maggiore competenza tecnica «risolva i problemi»

Rischio che si tenti di alleggerire il carico sociale tramite acquisizione di competenze tecniche altamente specializzate

- ❑ Dimenticarsi che la vita è – per sua natura – TRAGICA, mai esente da dolore e fallimenti

Salutare ridimensionamento delle attese



ELEMENTI DI SOFFERENZA

- ❑ Credere che una maggiore competenza tecnica «risolva i problemi»

Rischio che si tenti di alleggerire il carico sociale tramite acquisizione di competenze tecniche altamente specializzate

- ❑ Dimenticarsi che la vita è – per sua natura – TRAGICA, mai esente da dolore e fallimenti

Salutare ridimensionamento delle attese

La psicoanalisi ci ricorda che la PULSIONE DI MORTE ha un suo peso, spesso addirittura più della PULSIONE DI VITA.

La persona con cui l'operatore entra in contatto può *non voler* cambiare

I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato

Qualche esempio:

Il fantasma del **FORMATORE**, colui che «mette in buona forma»

Il fantasma del **MILITANTE**, colui che sa chi è un «buon individuo» e una «buona società»

Il fantasma del **RIPARATORE/SALVATORE**, colui che accoglie il dolore dell'altro, ma per aggiustarlo-ripararlo

Il fantasma del **MAIEUTA**, colui che valorizza risorse presenti, ma inespresse



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



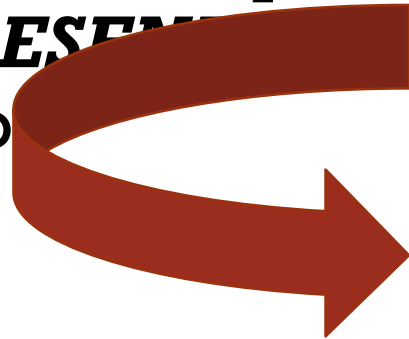
RISCHI:



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



RISCHI:

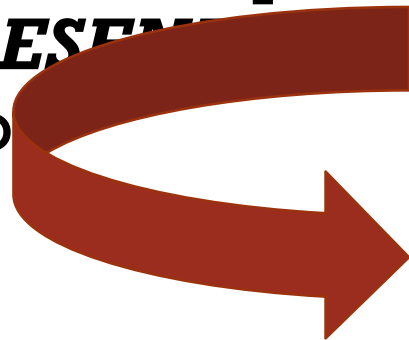
Aderire in modo acritico a queste rappresentazioni, che, per loro natura, sono acritiche, rigide, stereotipate, non negoziate con la persona e con il contesto sociale.



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



RISCHI:

Aderire in modo acritico a queste rappresentazioni, che, per loro natura, sono acritiche, rigide, stereotipate, non negoziate con la persona e con il contesto sociale.

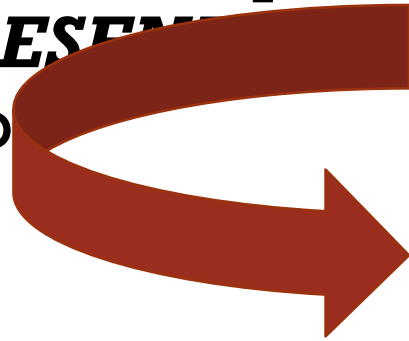
Agirle senza negoziarle con l'altro (la persona, la società)



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



RISCHI:

Aderire in modo acritico a queste rappresentazioni, che, per loro natura, sono acritiche, rigide, stereotipate, non negoziate con la persona e con il contesto sociale.

Agirle senza negoziarle con l'altro (la persona, la società)

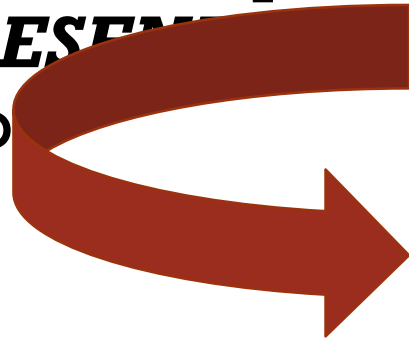
Avere una **visione MANICHEA** del mondo



I FANTASMI DELL'OPERATORE SOCIALE

(E. ENRIQUEZ, 2007)

L'operatore è spesso, *inconsapevolmente*, abitato da **RAPPRESENTAZIONI FANTASMATICHE** relative al proprio operato



RISCHI:

Aderire in modo acritico a queste rappresentazioni, che, per loro natura, sono acritiche, rigide, stereotipate, non negoziate con la persona e con il contesto sociale.

Agirle senza negoziarle con l'altro (la persona, la società)

Avere una **visione MANICHEA** del mondo

Non riuscire ad **entrare davvero in contatto** con l'altro



**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA ?**

LE BUONE PRASSI



CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE – NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?

LE BUONE PRASSI

INCENTIVARE ***MOMENTI DI RIFLESSIONE***
SULL'ESPERIENZA,

ES: *Gruppi di discussione di casi, Supervisioni, Discussioni sulle proprie motivazioni al lavoro, ecc.*



CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE – NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?

LE BUONE PRASSI

INCENTIVARE **MOMENTI DI RIFLESSIONE**
SULL'ESPERIENZA,

ES: *Gruppi di discussione di casi, Supervisioni, Discussioni sulle proprie motivazioni al lavoro, ecc.*



INTEGRAZIONE TRA **CULTURA INTELLETTUALE** (il «**SAPERTECNICO**») e **CULTURA EMOZIONALE**

**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

Incentivare percorsi che favoriscano
**LA COMPrensIONE (EMOZIONALE IN PRIMIS)
SULL'AZIONE**



CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE – NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?

LE BUONE PRASSI

Incentivare percorsi che favoriscano
LA COMPrensione (EMOZIONALE IN PRIMIS) **delle**
situazioni che si vivono



CREARE DISPOSITIVI IN CUI **RICONOSCERE E TRATTARE LA**
PROPRIA FRUSTRAZIONE

Rischio di utilizzo di «etichette vuote» (es. burn out)



**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

**Avere occasioni/luoghi/opportunità che privilegino
l'OSSERVAZIONE, l'ASCOLTO,
IL PENSARE SUL FARE**



**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

**LAVORARE SULL'ORGANIZZAZIONE
ANCOR PRIMA CHE SULLA SPECIALIZZAZIONE
INDIVIDUALE**



**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

LAVORARE SULL'ORGANIZZAZIONE

**ANCOR PRIMA CHE SULLA SPECIALIZZAZIONE
INDIVIDUALE**

**Cercare MODALITA' di COOPERAZIONE PIÙ CONGRUENTI,
PROCESSI DI COMUNICAZIONE PIÙ EFFICACI.**

RIFORMULARE OBIETTIVI E OGGETTI DI LAVORO

**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

**OPERARE PER UN RADICALE RIPOSIZIONAMENTO
DEI SERVIZI:**



**CHE FARE PER SOSTENERE LA FATICA, E ALIMENTARE
– NONOSTANTE TUTTO – LA SPERANZA?**

LE BUONE PRASSI

**OPERARE PER UN RADICALE RIPOSIZIONAMENTO
DEI SERVIZI:**

 Da istituzioni specialistiche **deputate al trattamento del disagio**

A ORGANIZZAZIONI che **PROMUOVONO PROCESSI SOCIALI**
«finalizzati a far sì che le comunità locali si riappropriino del disagio»



**«NON SONO SOSTENIBILI ASSETTI SOCIALI
IN CUI I SERVIZI SONO IDENTIFICATI COME
SOGGETTI CUI TOCCA RIPRISTINARE UNA
«NORMALITÀ SOCIALE» (OLIVETTI MANOUKIAN, 2005)**



**«NON SONO SOSTENIBILI ASSETTI SOCIALI IN
CUI I SERVIZI SONO IDENTIFICATI COME
SOGGETTI CUI TOCCA RIPRISTINARE UNA
«NORMALITÀ SOCIALE» (OLIVETTI MANOUKIAN, 2005)**



**Gestione allargata e il più possibile condivisa
dei problemi**



TRA «CARICO»



E «LEGGEREZZA»
Possibile

