

## La sindrome del **burn-out**

Alcuni autori lo identificano con lo stress lavorativo specifico delle helping professions, altri affermano che il burn-out si discosta dallo stress per la depersonalizzazione, cui esso dà luogo, che è caratterizzata da un atteggiamento di indifferenza, malevolenza e di cinismo verso i destinatari della propria attività lavorativa.

Il burn-out può anche essere inteso come una strategia particolare adottata dagli operatori per contrastare la condizione di stress lavorativo determinata da uno squilibrio tra richieste/esigenze lavorative e risorse disponibili. Comunque esso va inteso come un processo multifattoriale che riguarda sia i soggetti che la sfera organizzativa e sociale nella quale operano.

Il concetto di burn-out (alla lettera essere bruciati, esauriti, scoppiati) è stato introdotto per indicare una serie di fenomeni di affaticamento, logoramento e improduttività lavorativa registrati nei lavoratori inseriti in attività professionali a carattere sociale. Questa sindrome è stata osservata per la prima volta negli Stati Uniti in persone che svolgevano diverse professioni d'aiuto: infermieri, medici, insegnanti, assistenti sociali, poliziotti, operatori di ospedali psichiatrici, operatori per l'infanzia.

Attualmente non esiste una definizione universalmente condivisa del termine burn-out. Freudenberger è stato il primo studioso a usare il termine "burn-out" per indicare un complesso di sintomi, quali logoramento, esaurimento e depressione riscontrati in operatori sociali americani.

Successivamente Cherniss con "burn-out syndrome" definiva la risposta individuale ad una situazione lavorativa percepita come stressante e nella quale l'individuo non dispone di risorse e di strategie comportamentali o cognitive adeguate a fronteggiarla.

Secondo Maslach, il burn-out è un insieme di manifestazioni psicologiche e comportamentali che può insorgere in operatori che lavorano a contatto con la gente e che possono essere raggruppate in tre componenti: esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta realizzazione personale. L'esaurimento emotivo consiste nel sentimento di essere emotivamente svuotato e annullato dal proprio lavoro, per effetto di un inaridimento emotivo del rapporto con gli altri. La depersonalizzazione si presenta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto (risposte comportamentali negative e sgarbate) nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura. La ridotta realizzazione personale riguarda la percezione della propria inadeguatezza al lavoro, la caduta dell'autostima ed il sentimento di insuccesso nel proprio lavoro.

Il soggetto colpito da burn-out manifesta sintomi aspecifici (irrequietezza, senso di stanchezza ed esaurimento, apatia, nervosismo, insonnia), sintomi somatici (tachicardia, cefalee, nausea, ecc.), sintomi psicologici (depressione, bassa stima di sé, senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia e risentimento, alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno, indifferenza, negativismo, isolamento, sensazione di immobilismo, sospetto e paranoia, rigidità di pensiero e resistenza al cambiamento, difficoltà nelle relazioni con gli utenti, cinismo, atteggiamento colpevolizzante nei confronti degli utenti). Tale situazione di disagio molto spesso induce il soggetto ad abuso di alcool o di farmaci.

Gli effetti negativi del burnout non coinvolgono solo il singolo lavoratore ma anche l'utenza, a cui viene offerto un servizio inadeguato ed un trattamento meno umano.

Dagli studi presenti in letteratura è multifattoriale a determinare il quale concorrono: variabili individuali, fattori socio-ambientali e lavorativi.

Per l'insorgenza del burnout possono avere importanza fattori socio-organizzativi quali le aspettative connesse al ruolo, le relazioni interpersonali, le caratteristiche dell'ambiente di lavoro, l'organizzazione stessa del lavoro.

Inoltre sono state studiate le relazioni tra variabili anagrafiche (sesso, età, stato civile) e insorgenza del burn-out. Tra queste l'età è quella che ha dato luogo a maggiori discussioni tra i diversi autori che si sono occupati dell'argomento. Alcuni sostengono che l'età avanzata costituisca uno dei principali fattori di rischio di burn-out mentre altri ritiene invece che i sintomi di burnout sono più frequenti nei giovani, le cui aspettative sono deluse e stroncate dalla rigidità delle organizzazioni lavorative.

Tra gli specialisti quelli più a rischio per il burn-out sono quelli che operano nell'ambito della medicina generale, della medicina del lavoro, della psichiatria, della medicina interna e dell'oncologia.

I risultati sembrano quindi indicare una polarizzazione tra "specialità a più alto burn-out", dove spesso ci si occupa di pazienti cronici, incurabili o morenti, e "specialità a più basso burn-out", ove i malati hanno prognosi più favorevole.

L'insorgenza della sindrome di burn-out negli operatori sanitari segue generalmente quattro fasi. La prima fase (entusiasmo idealistico) è caratterizzata dalle motivazioni che hanno indotto gli operatori a scegliere un lavoro di tipo assistenziale: ovvero motivazioni consapevoli (migliorare il mondo e se stessi, sicurezza di impiego, svolgere un lavoro meno manuale e di maggiore prestigio) e motivazioni inconsce (desiderio di approfondire la conoscenza di sé e di esercitare una forma di potere o di controllo sugli altri); tali motivazioni sono spesso accompagnate da aspettative di "onnipotenza", di soluzioni semplici, di successo generalizzato e immediato, di apprezzamento, di miglioramento del proprio status e altre ancora. Nella seconda fase (stagnazione) l'operatore continua a lavorare ma si accorge che il lavoro non soddisfa del tutto i suoi bisogni. Si passa così da un superinvestimento iniziale a un graduale disimpegno. La fase più critica del burn-out è la terza (frustrazione). Il pensiero dominante dell'operatore è di non essere più in grado di aiutare alcuno, con profonda sensazione di inutilità e di non rispondenza del servizio ai reali bisogni dell'utenza; come fattori di frustrazione aggiuntivi intervengono lo scarso apprezzamento sia da parte dei superiori che da parte degli utenti, nonché la convinzione di una inadeguata formazione per il tipo di lavoro svolto. Il soggetto frustrato può assumere atteggiamenti aggressivi (verso se stesso o verso gli altri) e spesso mette in atto comportamenti di fuga (quali allontanamenti ingiustificati dal reparto, pause prolungate, frequenti assenze per malattia).

Il graduale disimpegno emozionale conseguente alla frustrazione, con passaggio dalla empatia alla apatia, costituisce la quarta fase, durante la quale spesso si assiste a una vera e propria morte professionale.

Prof. Antonello Bellomo  
specialista in psichiatria e psichiatria forense  
Università di Foggia

Dal sito [www.medicigaleno.org](http://www.medicigaleno.org)

---

#### Bibliografia sul burn-out

- AA.VV L'operatore cortocircuitato.(1987) Strumenti per la rilevazione del burn-out fra gli operatori sociali. Ed. CLUP
- Agostini L., Pacchi C., Parisi R., "Burnout e servizi sociosanitari. Un'indagine esplorativa". In: Difesa Sociale, 1990 pp. 41-62
- Ambrosini G., Barni S., Frontini L. (a cura di) (1995); Oncostress l'operatore - il paziente. Ed. Seiser, Trento
- Avallone F., La formazione psicosociale.(1989) La Nuova Italia Scientifica, Roma
- Bernstein Gail, S. e Halaszyn Judith A.; Io, operatore sociale. Come vincere il burn-out e rendere gratificante il mio lavoro Erickson Trento
- Cherniss C. (1986); La sindrome del burn-out. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio sanitari. CST Centro Scientifico, Torino.
- Cifiello, Pasquali: "Stress e sindrome del burnout nella professione di educatore" in Animazione Sociale", n°2
- Contessa G. (1982) La "Burning-out syndrome" in Italia. Animazione sociale

- Contessa G., (1987) L'operatore cortocircuitato. CLUP, Milano
- Del Rio G. (1990); Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout. NIS Roma
- Faretto G. (1992); Psicosomatica e psicopatologia del lavoro. Unicopli. Milano Nuovo!
- Francescato D., Leone L., Traversi M., Oltre la Psicoterapia. Nis Roma 1993
- Gabassi P.G.; Mazzon M(1995) Burnout 1974-1994. Vent'anni di ricerche sullo stress degli operatori sociosanitari Franco Angeli Editore Milano
- Genevay B. Katz R.S.; (1994) Emozioni degli operatori nella relazione di aiuto (Le) Sottotitolo: Controtransfert nel lavoro con gli anziani (II) Erickson. Trento
- Ghirelli G., Volpi C., Contes A., "Un intervento formativo per la prevenzione del burnout nei servizi socio-sanitari ed amministrativi". In: Rassegna del Servizio Sociale., n. 30, 1990
- La Rosa M. (1992); Stress e lavoro. Temi, problemi, il contributo della sociologia ed i rapporti interdisciplinari. Franco Angeli. Milano
- Longman A.J., Atwood J.R., Blank Sherman J., Benedict J., Tsu-Ching Shang C.; Care needs of home-based cancer patients and their care givers. Cancer Nursing 1992; 15 (3):182-90.
- Maslach C. (1992) La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri. Cittadella Editrice
- Maslach C., Leiter P. (2000) Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro. Feltrinelli
- Meneguz Giorgio. (2000) Resistenze all'apprendimento nelle professioni di aiuto. Animazione Sociale 4/2000 65-70.
- Pellegrino F. La sindrome del BURN-OUT Centro Scientifico Editore Torino, 2000
- Prochaska J.O., Di Clemente C.C., Norcross J.C. (1992); In search of how people change. Applications to addictive behaviors. Amer. Psychol.46:1102-14.
- Procicchiani D., Martinelli F., Gandolfi R., " Può la formazione con lo psicologo ridurre il disagio delle terapisti? " Sottotitolo: Confronto tra due gruppi di TdR in relazione al lavoro di formazione svolto con lo psicologo. In: Giornale Italiano di Medicina Riabilitativa, 1996, 4 (X), pp 369-372 .
- Rossati A., Magro G. Stress e burnout. (1999) Carocci editore Santinello M. (1990); La sindrome del burn-out. Aspetti teorici, ricerche e strumenti per la diagnosi dello stress lavorativo nelle professioni di aiuto. Erip. Pordenone
- Sgarro M., Il sostegno sociale. Ed. Kappa, Roma, 1988 Stefanile C. e Altri (1987) Il Burnout nelle professioni di aiuto. Atti del Convegno su: La formazione dell'operatore Sociale. Livorno.
- Strologo E. (A cura di) Burn out e operatori: prendersi cura di chi cura. Ferrari Editrice Clusone 1993 Atti di convegno
- Vicino S. (1997). La fatica di vivere. Fisiologia del burn-out
- (dal sito [www.studiotaf.it](http://www.studiotaf.it))