



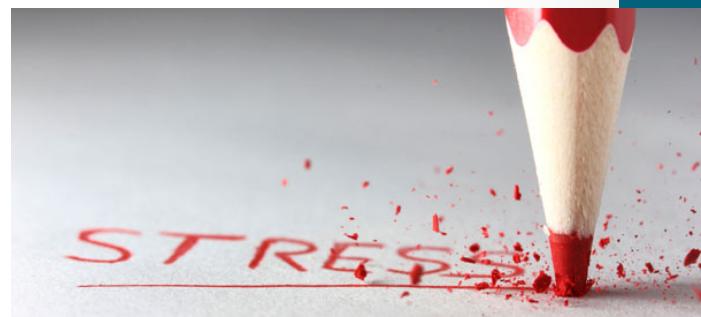
Il Burn-out nelle professioni sanitarie

Dr.ssa Manattini Alessandra
Bologna, 12/06/2018

Stress e Burn-out

- "Condizione aspecifica in cui si trova l'organismo quando deve adattarsi alle esigenze imposte dall'ambiente» (Selye, 1956)
- Si manifesta quando vi sono delle situazioni che richiedono una quantità di risorse per fronteggiarle, maggiori rispetto a quelle che il soggetto pensa di possedere in quel momento.
- Stress sul lavoro: "risposte fisiche ed emotive dannose che si presentano quando le richieste lavorative non corrispondono alle capacità, risorse e bisogni dei lavoratori". (Istituto Nazionale di Salute e Sicurezza sul lavoro, 1999)

Il Burn-out può essere considerato come una risposta disfunzionale allo Stress sul lavoro.



La metafora della teiera

«Quando cerco di descrivere ad altri la mia esperienza, uso la metafora della teiera. Come una teiera, ero sul fuoco e l'acqua bolliva; lavoravo sodo per gestire i problemi e fare del mio meglio. Ma dopo vari anni l'acqua era tutta evaporata e tuttavia io ero ancora sul fornello; una teiera bruciata che rischiava di spaccarsi.»

Carol B. Assistente sociale (Maslach, 1992)



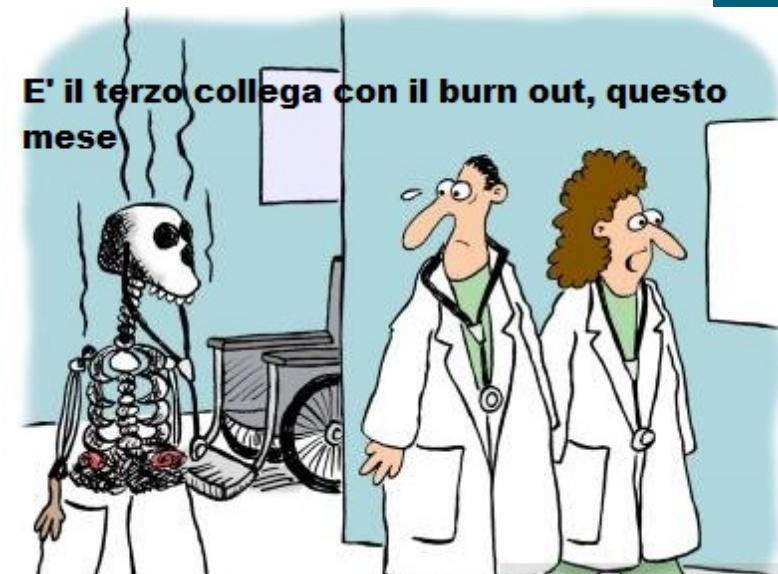
Parliamo di...Burn-out!

- Significa letteralmente essere "bruciati", "fusi"; "scoppiati", "sfiniti", "esauriti" ... Un insieme di termini che descrivono il modo di sentirsi rispetto alla propria attività lavorativa.
- Il burn-out è stato inizialmente definito come una condizione di stanchezza fisica e mentale che si genera in risposta ad una prolungata esposizione ad eventi stressanti sul luogo di lavoro.



Burn-out e relazione di aiuto

- E' una sindrome correlata al lavoro molto diffusa in tutte quelle professioni in cui vi sia una "relazione d'aiuto" che coinvolge l'operatore e l'utente in un rapporto emotivamente coinvolgente.
- "Malattia professionale specifica degli operatori di aiuto che colpisce soprattutto quelli più motivati e con maggiori aspettative riguardo al lavoro" (C. Maslach, 1976)
- "Professioni «*High Touch*»: medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari, educatori, assistenti sociali



Esaurimento Emotivo



- E' la componente di base del burn-out e la sua più evidente manifestazione (perdita di energia, stanchezza mentale, sovraccarico fisico ed emotivo).
- Sentirsi sovraesposti ed impoveriti delle proprie risorse emotive e fisiche.
- Le persone che soffrono di esaurimento emotivo hanno investito talmente tanta energia nel prendersi cura dei loro pazienti, preoccuparsi dei loro problemi, affrontare questioni di lavoro, che non hanno più energie da dedicare a loro stessi ed alle loro famiglie.
- Non è qualcosa che viene semplicemente esperito, spinge la persona a distanziarsi emotivamente e cognitivamente dal proprio lavoro.

Depersonalizzazione

- E' caratterizzata da risposte negative, insensibili, distaccate, battute sarcastiche, perdita di empatia, atteggiamenti negativi verso i pazienti e/o colleghi (impazienza, irritabilità, moralismo, cinismo, senso di colpa, sminuire i problemi dei pazienti...), distacco, freddezza emotiva, rigidità nell'imporre o applicare regole e norme . Può anche tradursi in diffidenza e pessimismo.
- "Fa sentire come dei robot". Le interazioni con i pazienti si concentrano sul controllo del tempo che si è costretti a trascorrere con loro, diventano oggetti impersonali del lavoro.
- E' come se i nomi dei pazienti sull'agenda quotidiana non si riferiscano più a persone, ma a compiti da spuntare da una lista.

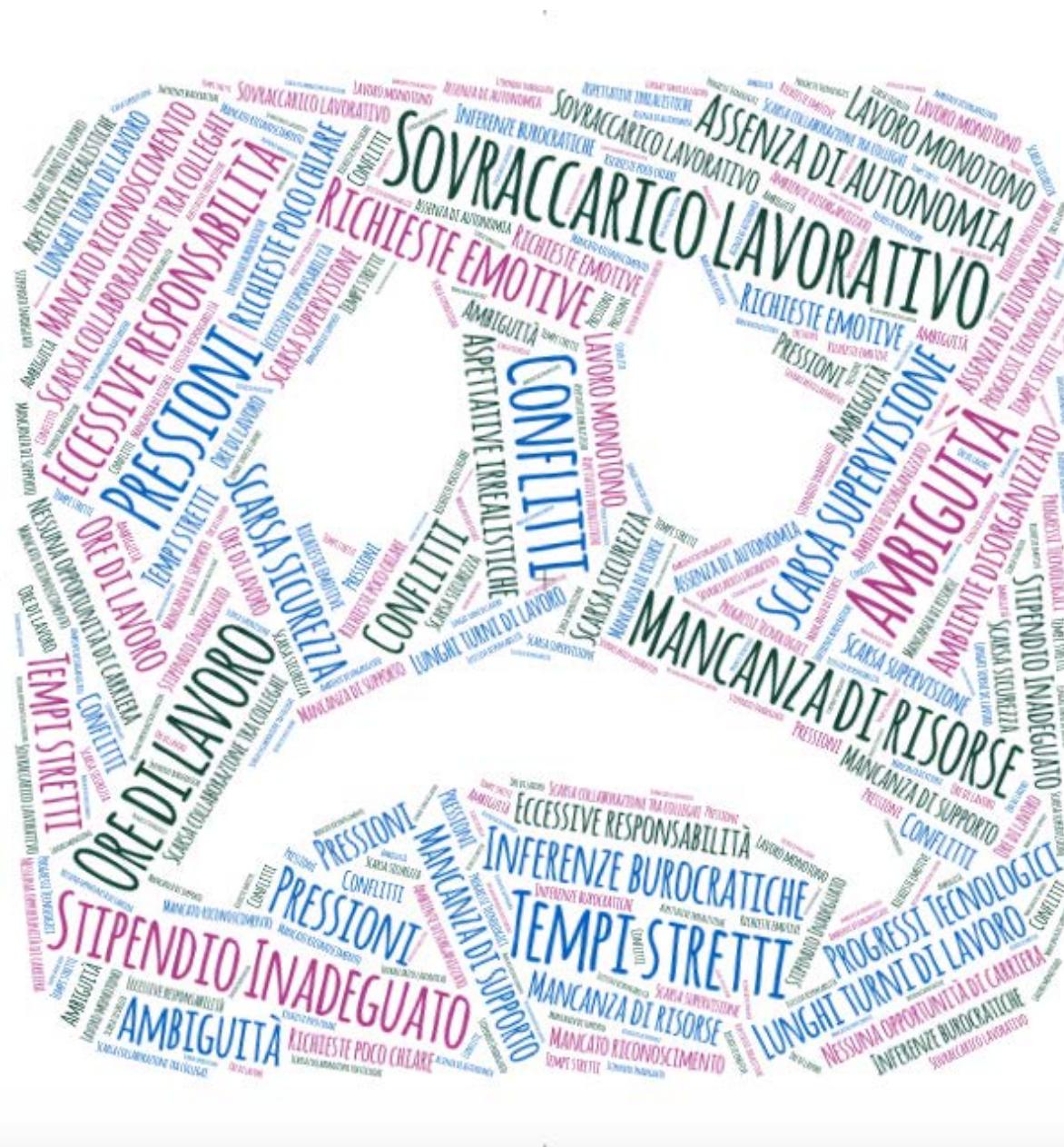


Ridotta Realizzazione Personale

- Sentimenti di incompetenza, mancanza di soddisfazioni e produttività sul lavoro.
- Svalutazione del lavoro stesso (lavoro considerato inutile e poco interessante, non sufficiente per giungere alla radice del problema...), messa in discussione del proprio valore professionale, senso di incompetenza, calo dell'autostima, senso di colpa...).
- Il lavoro diventa una mera fonte di reddito.
- Si può insinuare la crescente convinzione che il lavoro sia privo di significato, oltre al dubbio circa la qualità delle cure fornite.



Fattori Stressanti sul luogo di lavoro

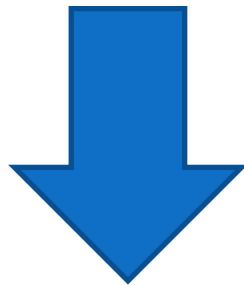


- **Carico lavorativo** spesso associato alla richiesta di svolgere le proprie mansioni in **tempi stretti**.
- **Responsabilità per la vita altrui e per la condizione di salute** (ma anche responsabilità lavorative poco chiare od eccessive)
- Coinvolgimento in situazioni che richiedono una **risposta diretta ed immediata**.
- **Mancanza di risorse** (es. esiguità organico)
- **Richieste Emotive**
- **Inferenze burocratiche**



- Progressi Tecnologici
- Conflitti di ruolo e ambiguità in merito alle mansioni
- Lunghi turni di lavoro.
- Scarse relazioni lavorative (es. mancanza di cooperazione tra colleghi)
- Scarso confronto (no lavoro d'équipe)
- Scarse opportunità di carriera
- Mancanza di formazione, supervisione e sostegno

- **Aspetti organizzativi** (es. organizzazione più orientata alla produttività che può trascurare la dimensione umana).
- **Scarso riconoscimento lavorativo** (anche economico).
- **Aspettative poco chiare ed irrealistiche.**



Tutto ciò crea un contesto lavorativo molto impegnativo e complesso all'interno del quale esercitare la propria professione fornendo servizio di qualità.

Stadi del Burn-out

I processo che conduce all'instaurarsi del burn-out è relativamente lento ed insidioso ed evolve attraverso stadi successivi.

**Successi
Lavorativi e
Soddisfazione**



Entusiasmo (speranze ed aspettative non realistiche nei confronti del lavoro, motivazione ed energia, pieno coinvolgimento nel lavoro a discapito della vita privata)

Stagnazione (il lavoro non soddisfa tutti i bisogni, esigenza di stare maggiormente a casa, diminuzione della soddisfazione, primi segni di fatica)

Frustrazione (incapacità di modificare il sistema, fatica, insoddisfazione ed umore negativo, irritabilità, chiusura in se stessi, messa in dubbio delle competenze)

Apatia (minor interesse per il lavoro, distacco emotivo, scarso sforzo)

Disperazione (perdita delle speranze e della fiducia nel futuro)

**Senso di vuoto e
di inutilità**



Conseguenze del Burn-out

Livello Occupazionale

- Abbandono del lavoro
- Aumento dell'assenteismo (assenze non programmate ed ingiustificate)
- Abbassamento del morale e della lealtà dello staff
- Riduzione della produttività e del profitto
- Errori
- Deterioramento della qualità di cura fornita
- Insoddisfazione
- Licenziamenti
- Malcontento generale (maggior ostilità)

Conseguenze del Burn-out

Livello Personale

Studi scientifici hanno dimostrato che il burn-out ha molti effetti negativi sulla salute fisica e mentale dei professionisti che lavorano nell'ambito di cura.

Si tratta di sintomi fisici, emotivi/psicologici e comportamentali che possono insorgere da zero oppure aggravarsi se già esistenti.



FISICI

- Stanchezza
- Frequenti mal di testa
- Disturbi dell'appetito
- Disturbi del Sonno
- Disfunzioni Gastrointestinali
- Disfunzioni sessuali
- Malattie della pelle
- Asma e allergie
- Vertigini
- Palpitazioni
- Indebolimento sistema immunitario

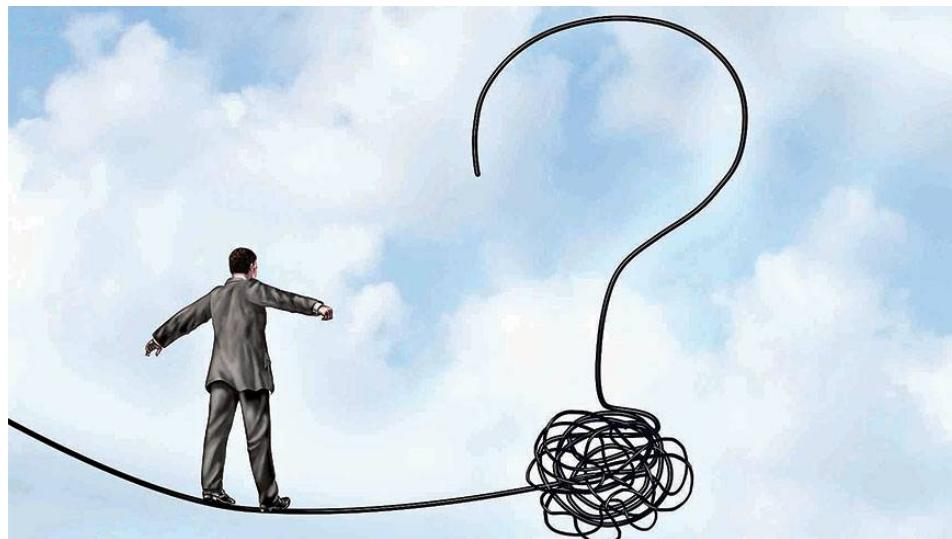
EMOTIVI/ PSICOLOGICI

- Sindrome ansioso-depressiva
- Senso di Fallimento
- Insicurezza
- Panico
- Senso di vuoto
- Perdita di motivazione
- Atteggiamento cinico e distaccato
- Ridotta soddisfazione ed autostima
- Perdita empatia
- Senso di inutilità
- Instabilità emotiva
- Irritabilità
- Minor investimento relazionale

COMPORTAMENTALI

- Riduzione delle responsabilità
- Isolamento sociale
- Procrastinare impegni
- Riversare le frustrazioni sugli altri
- Assenteismo
- Inefficienza sul lavoro
- Aumentata assunzione di alcool, psicofarmaci o stupefacenti
- Iperattività
- Riduzione del tempo dedicato ad attività piacevoli o rilassanti
- Maggior probabilità di comportamenti aggressivi
- Fuga dalla relazione
- Aumento turn-over

“Se non ti coinvolgi ti inaridisci, se ti coinvolgi troppo ti distruggi..”



Grazie dell'attenzione!