



Silvana Sabato
Rosangela Caruso

La Sindrome del BurnOut

Codigoro, 15/12/2012

BurnOut. Uno sguardo al fenomeno

- Il BurnOut è generalmente definito come una sindrome di esaurimento emotivo, di depersonalizzazione e derealizzazione personale, che può manifestarsi in tutte quelle professioni con implicazioni relazionali molto accentuate.
- Generalmente nasce da un deterioramento che influenza valori, dignità, spirito e volontà delle persone colpite.
- È una malattia in costante e graduale aumento tra i lavoratori dei paesi occidentalizzati a tecnologia avanzata, ciò non significa che qualcosa non funziona più nelle persone, bensì che si sono verificati cambiamenti sostanziali e significativi sia nei posti di lavoro sia nel modo in cui si lavora.

BurnOut. Le origini



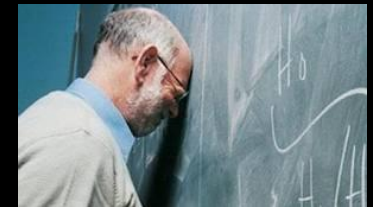
- E' apparso la prima volta nel mondo dello sport, nel 1930, per indicare l'incapacità di un atleta, dopo alcuni successi, di ottenere ulteriori risultati e/o mantenere quelli acquisiti.
- Il BurnOut è quella condizione in cui svolgere un'attività sportiva impegna ad un punto tale corpo, mente e spirito che la persona, superata una certa soglia, "scoppia" con conseguente stato di esaurimento psicofisico ed emozionale.

BurnOut. Le origini



- Soltanto negli anni '70 negli Stati Uniti si è incominciato a parlare di Burnout in riferimento a una sindrome tipica delle helping professions come:

- ✓ Infermieri
- ✓ Medici
- ✓ Insegnanti
- ✓ Assistenti sociali
- ✓ Poliziotti
- ✓ Vigili del fuoco
- ✓ Psichiatri
- ✓ Operatori per l'infanzia
- ✓ ...



BurnOut.

Helping professions



- Tra le helping professions sono proprio gli infermieri i primi a "bruciarsi" perché di fatto sono gli operatori sanitari che vivono a stretto contatto con il malato sia in termini di tempo che di emotività.



BurnOut. Definizioni



- Il termine è stato poi ripreso dalla psichiatra americana C. Maslach nel 1975, la quale ha utilizzato questo termine per definire una sindrome i cui sintomi evidenziano una patologia comportamentale a carico di tutte le professioni ad elevata implicazione relazionale.
- Maslach definisce il Burnout:
 - ✓ "come la sindrome da esaurimento emotivo, da spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente"
 - ✓ "reazione alla tensione emotiva cronica del contatto continuo con esseri umani, in particolare quando essi hanno problemi o motivi di sofferenza"

BurnOut. Definizioni



- Il termine BurnOut in italiano si può tradurre come “bruciato”, “scoppiato”, “esaurito”.
- La sindrome da BurnOut è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.
- E' una sindrome multifattoriale caratterizzata da un rapido decadimento delle risorse psicofisiche e da un peggioramento delle prestazioni professionali

BurnOut. Definizioni



- Può anche essere inteso come un meccanismo di difesa adottato dagli operatori per contrastare le condizioni di stress lavorativo determinato da uno squilibrio tra richieste/esigenze lavorative e risorse disponibili.
- Il BurnOut può dare luogo ad un atteggiamento di indifferenza, malevolenza e di cinismo verso i destinatari della propria attività lavorativa.
- Il contatto costante con le persone e con le loro esigenze, l'essere a disposizione delle molteplici richieste e necessità, sono alcune delle caratteristiche comuni a tutte quelle attività che hanno obiettivo professionale il benessere delle persone e la risoluzione dei loro problemi, come nel caso di medici, psicologi, infermieri, insegnanti, ecc..

BurnOut. L'evoluzione ...

- Negli anni nella sindrome del BurnOut sono state incluse altre categorie di lavoratori, tutti quei professionisti o lavoratori che hanno un contatto frequente con un pubblico, con un'utenza, quindi non più solo gli "helper" ..., possono quindi far parte di tali categorie tanti liberi professionisti o dipendenti: l'avvocato, il ristoratore, il politico, l'impiegato delle poste, il manager, la centralinista, la segretaria ecc..
- Il burnout viene considerato, da molti studiosi, non solo un sintomo di sofferenza individuale legata al lavoro (stress lavorativo), ma anche come un problema di natura sociale provocato da dinamiche sia sociali, sia, politiche, sia economiche; la sindrome può infatti interessare il singolo lavoratore, lo staff nel suo insieme e anche istituzioni (per esempio l'organizzazione dei soccorsi in situazioni di crisi come i Vigile del Fuoco, i Militari, le Forze dell'Ordine ecc..).

BurnOut. Le caratteristiche

- La sindrome del burnout ha maggiore probabilità di svilupparsi in situazioni di forte divario tra la natura del lavoro e la natura della persona che svolge quel lavoro. Molti contesti lavorativi richiedono una forte dedizione ed un notevole impegno, sia in termini economici sia in termini psicologici e, in certi casi, i valori personali sono messi in primo piano a scapito di quelli lavorativi. Le richieste quotidiane rivendicate dal lavoro, dalla famiglia e da tutto il resto consumano l'energia e l'entusiasmo del lavoratore. Quando poi successo, conquista ed obiettivi (spesso troppo ambiziosi) sono difficili da conseguire, molte persone perdono la dedizione data a quel lavoro, cercano di tenersi a distanza pur di non farsi coinvolgere e, spesso, diventano cinici.

BurnOut. Le caratteristiche

Il BurnOut ha manifestazioni specifiche:

- Un deterioramento progressivo dell'impegno nei confronti del lavoro. Un lavoro inizialmente importante, ricco di prospettive ed affascinante diventa sgradevole, insoddisfacente e demotivante.
- Un deterioramento delle emozioni. Sentimenti positivi come per esempio l'entusiasmo, motivazione e il piacere svaniscono per essere sostituiti dalla rabbia, dall'ansia, dalla depressione.
- Un problema di adattamento tra la persona e il lavoro. I singoli individui percepiscono questo squilibrio come una crisi personale, mentre in realtà è il posto di lavoro a presentare problemi

BurnOut. Le dimensioni

- **Esaurimento.**

E' la prima reazione allo stress prodotto da eccessive richieste di lavoro o da cambiamenti significativi. Quando una persona sente di aver oltrepassato il limite massimo sia a livello emozionale sia fisico: si sente prosciugata, incapace di rilassarsi e di recuperare, manca energia per affrontare nuovi progetti, nuove persone, nuove sfide.



BurnOut. Le dimensioni



■ Cinismo.

Quando una persona assume un atteggiamento freddo e distaccato nei confronti del lavoro e delle persone che incontra sul lavoro, diminuisce sino a ridurre al minimo o ad azzerare il proprio coinvolgimento emotivo nel lavoro e può abbandonare persino i propri ideali/valori. Tali reazioni rappresentano il tentativo di proteggere se stessi dall'esaurimento e dalla delusione, si pensa di essere più al sicuro adottando un atteggiamento di indifferenza, specialmente quando il futuro è incerto, oppure si preferisce ritenere che le cose non funzioneranno più come prima, piuttosto che vedere svanire in seguito le proprie speranze. Un atteggiamento così negativo può compromettere seriamente il benessere di una persona, il suo equilibrio psico-fisico e la sua capacità di lavorare.

BurnOut. Le dimensioni

- ***Inefficienza.***

Quando in una persona cresce la sensazione di inadeguatezza, qualsiasi progetto nuovo viene vissuto come opprimente. Si ha l'impressione che il mondo trami contro ogni tentativo di fare progressi, e quel poco che si riesce a realizzare, appare insignificante, si perde la fiducia nelle proprie capacità e in sé stessi.



BurnOut. Le cause

- In genere si ritiene che il burnout sia in primo luogo un problema dell'individuo, le persone manifesterebbero tale disturbo a causa di difetti/caratteristiche del loro carattere, del loro comportamento o nella loro capacità lavorativa. In base a questo punto di vista, sono gli individui a rappresentare il problema, e la soluzione sta nel lavorare su di loro o nel sostituirli.
- Vari studi hanno dimostrato invece che il burnout non è un problema dell'individuo in sé, ma del contesto sociale nel quale opera. Il lavoro (contesto, contenuto, struttura, ecc) modella il modo in cui le persone interagiscono tra di loro e il modo in cui ricoprono la propria mansione. Quando l'ambiente di lavoro non riconosce l'aspetto umano del lavoro, il rischio di burnout aumenta.

BurnOut. Le cause

- La difficoltà di misurarsi con le proprie emozioni e di conseguenza il non riconoscere il problema con conseguente sentimento di rassegnazione rispetto alla vita sono manifestazioni ben evidenti.
- Inoltre il burnout non è affatto un problema che riguarda solo chi ne è affetto, ma è una “malattia” contagiosa che si propaga in maniera altalenante dall’utenza all’èquipe, da un membro dell’èquipe all’altro e dall’èquipe agli utenti e può riguardare quindi l’intera organizzazione.

BurnOut. Le cause

Alcune delle cause specifiche sono:

- ✓ sovraccarico di lavoro
- ✓ mancanza di controllo
- ✓ gratificazioni insufficienti
- ✓ crollo del senso di appartenenza
- ✓ assenza di equità
- ✓ valori contrastanti
- ✓ scarsa remunerazione

BurnOut. Le cause

- Maslach e Leiter (1997) hanno ridefinito il burnout come una erosione dell'impegno nel lavoro. Quest'ultimo, secondo gli autori, sarebbe caratterizzato da tre fattori (energia, coinvolgimento ed efficacia) che rappresentano i poli opposti delle dimensioni del burnout: impegno e burnout non sono altro che le due estremità opposte di un continuum.

BurnOut. Fattori che possono determinare la sindrome

Fattori individuali

Caratteristiche di personalità

- introversione (incapacità di lavorare in équipe)
- tendenza a porsi obiettivi irrealistici
- adottare uno stile di vita iperattivo
- personalità autoritaria
- abnegazione al lavoro, inteso come sostituzione della vita sociale
- concetto di se stessi come indispensabili
- motivazione ed aspettative professionali
- Personalità di tipo A: ambizioso, competitivo, esigente sia con se stesso che con gli altri, puntuale, frettoloso, aggressivo .

BurnOut. Fattori che possono determinare la sindrome

Fattori socio-demografici

- differenza di genere (donne più predisposte degli uomini)
- età (primi anni di carriera si è più predisposti)
- stato civile (persone senza un compagno stabile più predisposte)

BurnOut. Fattori che possono determinare la sindrome

Struttura organizzativa

- Struttura di ruolo: distribuzione dei compiti e delle funzioni all'interno di una organizzazione
- Le tensioni sono generate da:
 - ✓ Ambiguità di ruolo: insufficienza di informazioni in relazione ad una determinata posizione
 - ✓ Conflitto di ruolo: esistenza di richieste che l'operatore ritiene incompatibili con il proprio ruolo professionale
 - ✓ Sovraccarico: quando all'individuo viene assegnato un eccessivo carico di lavoro o un'eccessiva responsabilità, che non gli permettono di portare avanti una buona prestazione lavorativa
 - ✓ Mancanza di stimolazione: si riferisce alla monotonia dell'attività lavorativa
 - ✓ Struttura di potere: riguarda il modo in cui si stabiliscono i processi decisionali e di controllo nell'ambito lavorativo, ovvero la possibilità dell'individuo di partecipare alla presa di decisione
 - ✓ Turnazione Lavorativa: La turnazione e l'orario lavorativo possono favorire l'insorgenza della sindrome; questo avviene più frequentemente nel personale infermieristico, essendo questo più soggetto ad un dispendio di energie psicofisiche, rispetto al personale medico.
 - ✓ Retribuzione inadeguata

BurnOut. La sintomatologia

- La sindrome del BurnOut si distingue dallo stress, (concausa del B.), così come si distingue dalla nevrosi, in quanto non disturbo della personalità ma del ruolo lavorativo.
- Dal punto di vista clinico i sintomi del B. sono molteplici, richiamano i disturbi dello spettro ansioso-depressivo, e sottolineano la particolare tendenza alla somatizzazione e allo sviluppo di disturbi comportamentali.
- Da un punto di vista psicopatologico la sindrome del B. si differenzia dalla sindrome da disadattamento (sociale o lavorativo o familiare o relazionale), si verifica all'interno del mondo emozionale della persona ed è spesso scatenata da una vicenda esterna.
- Tale situazione di disagio molto spesso porta il soggetto ad abuso di alcool, di psicofarmaci o fumo.

BurnOut. La sintomatologia



Sintomi comportamentali

- ✓ Assenteismo
- ✓ Alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno
- ✓ Isolamento e ritiro (disinvestimento)
- ✓ Senso di stanchezza ed esaurimento tutto il giorno
- ✓ Guardare frequentemente l'orologio
- ✓ Notevole affaticamento dopo il lavoro
- ✓ Fuga dalla relazione
- ✓ Progressivo ritiro dalla realtà lavorativa
- ✓ Difficoltà a scherzare sul lavoro, talvolta anche solo sorridere
- ✓ Ricorso a misure di controllo o allontanamento nei confronti dei pz
- ✓ Perdita dell'autocontrollo
- ✓ Conflitti coniugali e familiari
- ✓ Tabagismo, eccessivo uso di farmaci, alcol e assunzione di sostanze psico-attive



BurnOut. La sintomatologia



Sintomi fisici

- ✓ stanchezza
- ✓ necessità di dormire
- ✓ irritabilità
- ✓ dolore alla schiena
- ✓ cefalea
- ✓ stanchezza agli arti inferiori
- ✓ dolori viscerali
- ✓ diarrea
- ✓ inappetenza
- ✓ nausea
- ✓ vertigini
- ✓ dolori al petto
- ✓ alterazioni circadiane
- ✓ crisi di affanno
- ✓ crisi di pianto

Sintomi psichici

- ✓ stato di costante tensione
- ✓ irritabilità
- ✓ cinismo
- ✓ depersonalizzazione
- ✓ senso di frustrazione
- ✓ senso di fallimento
- ✓ ridotta produttività
- ✓ ridotto interesse verso il proprio lavoro
- ✓ reazioni negative verso familiari e colleghi
- ✓ apatia
- ✓ demoralizzazione
- ✓ disimpegno sul lavoro
- ✓ distacco emotivo

BurnOut. Cosa fare praticamente

- La risoluzione del fenomeno B. dovrebbe essere affrontata sia a livello organizzativo che a livello individuale;
- L'aiuto maggiormente efficace per la singola persona è sicuramente un intervento da parte di un professionista competente in materia che possa fornire strumenti cognitivi, favorire una maggiore comprensione/consapevolezza del problema, aiutare a comprendere le relazioni esistenti tra il comportamento personale, il proprio vissuto ed il contesto di vita e lavorativo, modificare il proprio comportamento e i propri atteggiamenti in coerenza con quanto acquisito;
- Gli interventi sul singolo non sono semplici: il singolo può avere difficoltà a rivolgersi ad uno psicologo per farsi aiutare, ciò a causa sia di pregiudizi verso la categoria di professionisti che si occupa di tali problematiche, sia perché spesso non è in grado di chiedere aiuto. Purtroppo ancor oggi molti preferiscono pensare di avere un problema organico invece di accettare l'idea di poter avere un problema psicologico anche se causato da fattori esterni.

BurnOut. Interventi per prevenire ...

- In letteratura ci sono molte strategie per la prevenzione del B.. Anche la Maslach indica la necessità di focalizzarsi sia sull'individuo sia sul luogo di lavoro.
- Oggi il B. rappresenta un rischio troppo elevato per ogni contesto organizzativo: i costi economici, la produttività ridotta, i problemi di salute e il generale declino della qualità della vita personale o lavorativa (tutte possibili conseguenze di questa sindrome) sono un prezzo troppo alto da pagare.
E' dunque consigliabile l'adozione di un approccio preventivo per affrontare il problema B.
- **Il modo migliore per prevenire il B. è sicuramente puntare sulla promozione dell'impegno nel lavoro. Ciò non consiste semplicemente nel ridurre gli aspetti negativi presenti sul posto di lavoro, ma anche nel tentare di aumentare quelli positivi.** Le strategie per aumentare l'impegno sono quelle che accrescono l'energia, il coinvolgimento e l'efficacia, sostenendo i lavoratori, permettendo loro di affermarsi tra i loro colleghi, lasciando loro dell'autonomia nelle decisioni da prendere ed offrendo loro un'organizzazione del lavoro chiara e coerente, ecc...

BurnOut. Interventi per prevenire ...

□ Le responsabilità del singolo operatore

A) Responsabilità verso se stesso

- ✓ Conoscere le proprie motivazioni:
 - Conoscere i propri limiti e i limiti del servizio
 - Adeguare le proprie aspettative alla realtà
 - Badare alla salute fisica

- ✓ Controllare lo stress:
 - Stabilire obiettivi chiari e precisi per il controllo dello stress
 - Programmare le strategie per raggiungere tali obiettivi
 - Realizzare con gradualità ciò che si è programmato
 - Verificare regolarmente obiettivi e strategie
 - Gratificarsi per i risultati ottenuti nel controllare lo stress

- ✓ Programmare la propria crescita professionale e personale

BurnOut. Interventi per prevenire ...

□ Le responsabilità del singolo operatore

B) Responsabilità verso gli utenti

- ✓ La parola chiave è: professionalità. Più un operatore è professionale nei confronti degli utenti, maggiori sono le probabilità che non vada in B.. La "professionalità" comprende: rispetto, cortesia, assenza di giudizi morali, concretezza, interventi il meno invasivi possibile, atteggiamento proattivo, assenza di coinvolgimento sentimentale ...

BurnOut. Interventi per prevenire ...

❑ Le responsabilità del singolo operatore

C) Responsabilità verso i colleghi

- ✓ Usare rispetto e cortesia
- ✓ Comunicare in modo completo ed efficace:
 - Ascoltare con attenzione
 - Comunicazione non verbale
 - Utilizzare esempi concreti
 - Essere attenti al contenuto emozionale del linguaggio
 - Evitare il gergo professionale
 - Mettere per iscritto gli accordi raggiunti
 - Usare il feedback in modo efficace
 - Essere chiari
 - Chiedere aiuto all'interlocutore se non si riesce a comunicare adeguatamente con lui
- ✓ Evitare, se possibili, le relazioni sentimentali e/o sessuali



BurnOut. Interventi per prevenire ...

❑ Doveri dell'organizzazione

✓ Prevenzione primaria

- La prevenzione primaria consiste nell'individuare gli operatori "a rischio" di B. in ambito di selezione del personale.
- Una volta individuati i responsabili della selezione possono escludere i candidati o costruire un progetto individuale di prevenzione per ciascun operatore "a rischio".

✓ Prevenzione secondaria

- Tecniche specifiche di prevenzione secondo (Mosher Burti)
- Compiti specifici del direttore (Bernstein e Halaszyn)



BurnOut. Interventi per prevenire ...

Tecniche specifiche di prevenzione secondo (Mosher Burti)

- Esercizi didattici mirati
- Gruppo per la soluzione dei problemi
- Discussione dei casi problematici con consulente/i
- Apprendimento di nuove tecniche
- Supervisioni
- Feste/amicizie ...



BurnOut. Interventi per prevenire ...

Compiti specifici del Direttore secondo Bernestein e Halaszyn

- Essere accessibili
- Essere coerenti
- Chiarire obiettivi del servizio e i poteri degli operatori
- Rispettare tutti, anche gli operatori in disaccordo con lui
- Essere riservato
- Coinvolgere il più possibile gli operatori nelle decisioni
- Fornire un feedback completo ed efficace; tale feedback deve:
 - Essere proattivo
 - Limitarsi a una situazione specifica
 - Tenere da parte i sentimenti del Direttore



BurnOut. Interventi per prevenire ...



BurnOut. Come guarire ...



- **Cosa fare quando è troppo tardi?**
- **Cosa può fare un operatore sociale quando riconosce in sé i sintomi del BurnOut?**

L'unica cura per il BurnOut è introdurre un cambiamento radicale nella propria vita professionale. In aggiunta a tale cambiamento, può essere necessario un periodo di psicoterapia.

La soluzione potrebbe essere anche quella di recuperare orgoglio di gruppo e d'appartenenza, orgoglio della nostra cultura, orgoglio dei valori etici di gruppo, orgoglio di essere operatori sanitari ...

BurnOut. L'importanza della formazione...

IPOS
International Psycho-Oncology Society

[About IPOS](#) »
[Survivors & Families](#) »
[Professionals](#) »
[Member Login](#)

[Online Lectures](#) • [Meetings](#) • [Calendar](#) • [About Membership](#) • [Contact IPOS](#)

[Home](#) : [Professionals](#) : [Meetings & Education](#) > [Online Lectures](#)

Core Curriculum in Psycho-Oncology


[Communication](#) • [Anxiety](#) • [Distress](#) • [Depression](#) • [Assessment](#)

More presentations will be posted on this page throughout 2006.

International Standards Organization (ISO) [two-letter abbreviations](#) are used below.

Course Evaluations and Certificates

Please view any of the presentations below. **Several of the presentations, in their final slides, refer to an attached evaluation to be printed and faxed to IPOS Headquarters. Please disregard these instructions and instead click on the 'Course Evaluation' link on the right side of this page to tell us what you thought of the presentation.** We will use this information to improve future online lectures. After completing the **online evaluation**, you will receive a certificate of completion.



Lecture Attachments

A brief biography of the translator(s) of each web lecture (except the English versions) is included under the **Attachments** tab in the top right-hand corner of each presentation. Any supplementary materials mentioned in the lecture have also been included in the Attachments.

PLEASE NOTE: To view these presentations, you must have Macromedia Flash Player. You can

"Communication and Interpersonal Skills in Cancer Care"

www.ipos-society.org

In partnership con l'European School of Oncology, l'IPOS ha presentato:
Programma Online di Training in Psico-Oncologia Internazionale e Multilingue
Offre il modo per accedere a letture (della durata di un ora ciascuna) che esperti del campo hanno elaborato su dieci importanti tematiche.
Tale programma è presente in **Inglese** ed è stato tradotto in **Francese, Tedesco, Ungarese, Italiano, Giapponese, Portoghese, e Spagnolo**. La traduzione, in ciascun caso, ha comportato le modifiche necessarie per renderlo culturalmente specifico.

BurnOut. L'importanza della formazione...



- **Membership**
 - [Apply for IPOS Membership](#)
 - [Member Benefits](#)
 - [Federated Society Member Benefits](#)
 - [Dues Information](#)
- **Congress / Psychosocial Academy**
 - [World Congress](#)
 - [Psychosocial Academy](#)
- **Education / Publications**
 - [Multilingual Core Curriculum in Psycho-Oncology](#)
 - [IPOS Journals](#)
 - [Publications for Professionals](#)
 - [Publications for Patients and Families](#)
 - [Resources for Patients and Families](#)
- **Links**
- ...



- "Cancro: una faccenda di famiglia"
by Lea Baider
- "Lutto, Cordoglio e Perdita"
by David Kissane MD
- "Le cure palliative per lo Psiconcologo"
by William Breitbart
- "Implicazioni Etiche in Psico-Oncologia"
by Antonella Surbone
- "Interventi psicosociali: Evidenze e metodi per il supporto dei malati di cancro"
by Maggie Watson
- "Abilità comunicative ed interpersonali nella cura del cancro" by Walter F. Baile
- "Disturbi di Ansia e di Adattamento nei pazienti neoplastici" by Katalin Muszbek
- "Gestione del disagio emotivo nel cancro: Standards e Linee guida per la pratica clinica"
by Jimmie C. Holland
- "Depressione e disturbi depressivi nei pazienti con cancro" by Luigi Grassi
- "La valutazione psicosociale dei pazienti oncologici"
by Uwe Koch

Grazie ...

