



CORRESPONSABILI DI UN DESTINO **comune**

La distanza tra spinta ideale e realtà concreta può bruciarci

di Elisa Fiorani
della Redazione di MC

Sindrome di *burnout*

Entusiasmo idealistico, stagnazione e frustrazione sono le prime tre fasi. Il graduale disimpegno emozionale conseguente alla frustrazione, con passaggio dalla empatia alla apatia, costituisce la quarta e ultima fase, durante la quale spesso si può assistere a una vera e propria morte professionale.

Stiamo parlando della sindrome del *burnout*, letteralmente *essere bruciati, esauriti, scoppiati*. Una sindrome individuata dagli psicologi del lavoro, per la prima volta negli Stati Uniti, in persone che svolgono professioni d'aiuto: infermieri, medici, insegnanti, assistenti sociali, poliziotti. Lavoratori e professionisti che sono in continuo contatto con persone che si trovano in difficoltà, vivono in situazioni di sofferenza, che hanno un continuo bisogno di attenzione e assistenza.

La sindrome del *burnout* è generata dalla mancata gestione emotiva di un lavoro faticoso e logorante come quello delle professioni a carattere sociale.

La prima volta che ho sentito parlare di questa sindrome in un incontro di formazione per operatori sociali, ho subito pensato che fosse un termine molto appropriato. Una parola efficace. Essere bruciati, scoppiare. Certi giorni la tensione si sente proprio sulla pelle.

Io amo il mio lavoro. Dopo un periodo di cambiamento obbligato e non voluto, ho desiderato

ardentemente di potervi ritornare e da pochi mesi sono stata esaudita. Ad oggi, sinceramente, non riesco ad immaginarmi a fare altro. Lavoro in uno sportello sindacale che si occupa di cittadini stranieri migranti.

Comunque provarci

Il mio lavoro consiste nel risolvere i problemi della gente. Non è vero. Il mio lavoro consiste nell'ascoltare i problemi della gente e cercare di risolverli. Non è vero. Il mio lavoro consiste nell'informare le persone sui propri diritti e doveri, assisterle e tutelarle in procedure amministrative o contrattuali. Non esattamente. Non completamente. Il mio lavoro è bellissimo e implica il continuo contatto con le persone. Spesso queste persone sono in difficoltà; qualche volta il mio lavoro può contribuire ad alleggerire queste difficoltà. È vero? Chi lavora ad uno sportello sa quanto questo lavoro possa riempirti e svuotarti. Giorno più, giorno meno, il contatto continuo con la gente crea una tensione emotiva cronica.

Ci convivono dentro diverse questioni. La prima, indubbiamente, almeno per quanto mi riguarda, è effettivamente l'*entusiasmo idealistico* che mi ha portato a scegliere e desiderare di fare questo lavoro. Voler essere d'aiuto. Forse migliorare il mondo. Migliorare me stessa. Servire, nel doppio significato di fare servizio e di servire a qualcosa. L'idealismo, ben si sa, si accompagna ad aspettative di "onnipotenza", di successo generalizzato e immediato, di apprezzamento. Quando riesci ad ascoltare, quando riesci ad entrare in empatia, quando riesci a dare una risposta e ricevi in cambio manifestazioni di gratitudine, allora ti sembra di toccare il cielo con un dito.

Però poi ti accorgi. Ti accorgi che la realtà è complicata (*stagnazione*). Se il venire a capo di una situazione difficile non dipende dalla natura della situazione e dagli strumenti che hai a disposizione, ma dalle tue capacità e dai tuoi sforzi, quando invece il problema non viene risolto, sta a significare che non sei stata tu all'altezza. I risultati del tuo impegno possono essere nulli o inconsistenti.

Ci sono domande a cui non puoi rispondere in modo positivo; ci sono domande a cui non devi rispondere, perché *veramente* non ne hai le competenze o il compito istituzionale e che devi far rimbalzare in altri luoghi. Ci sono lentezze burocratiche, ingiustizie, discriminazioni normative. E devi far capire a chi ti è di fronte che non è vero che non te ne importa, che tu cerchi di cambiare le cose, che ci provi.

Scegliere di sperare

E cadi nella frustrazione. Pensi di non essere più in grado di aiutare nessuno e di non rispondere ai reali bisogni dell'utenza. Lo stress vero dello sportello forse è proprio questo. Non è tanto la continua concentrazione e attenzione per accogliere e ascoltare tutti allo stesso modo e in modo unico; non è tanto la messa in moto di competenze tecniche idonee e utili nel concreto; operazioni certo difficilissime.

Lo stress vero è rimettersi sempre in discussione, è affrontare l'euforia dei successi e la delusione degli insuccessi. Affrontare le crisi che ogni tanto emergono quando ti viene chiesta empatia. Ti riempi di qualcuno, e puoi finire per svuotarti tu. È razionalizzare che veramente non ti è richiesto di risolvere tutti i problemi di tutti, che non spetta a te salvare il mondo. Ma che devi fare bene il tuo pezzo. Come tutti i lavoratori, sociali o no. Che, nel cercare l'equilibrio interiore, non devi perdere la capacità di ascolto, devi trovare sempre nuove strade di comunicazione, devi affrontare te stessa, la frustrazione, il delirio di onnipotenza e la tentazione dell'apatia.

Scegliere di sperare nel proprio lavoro significa decidersi per una responsabilità, per un impegno riguardo al destino comune. Anche adesso che siamo in crisi, proprio adesso che siamo in crisi.