

## Fenomeno burn-out

“Sono in polizia da quasi quindici anni. Ho a che fare ogni giorno oltre che con lo stress del lavoro e il poco tempo per me anche con il dolore e la sofferenza altrui. Lavoro all'interno della sezione della Squadra mobile che si occupa di maltrattamenti contro minori e di violenza sessuale ma anche reati contro la persona, tentati omicidi, delitti. Ci occupiamo di tutto noi. Non siamo una grande questura ma questi casi, purtroppo sono più frequenti di quanto si potrebbe pensare. Mi appassiona quello che faccio, ma il senso di frustrazione e d'impotenza mi accompagna ogni giorno. Le condizioni in cui a volte dobbiamo lavorare non ci permettono di trattare questi casi con la dovuta calma e serenità; devi lavorare sempre sull'emergenza, preoccuparti di raccogliere prove e indizi per poter arrestare il responsabile e macini, accumuli sofferenza su sofferenza... e a un certo punto ti rendi conto di essere svuotata. Ti rendi conto che le persone, le vittime, i testimoni diventano pezzi di un insieme, di un puzzle che devi ricostruire, apparentemente passando sopra alla loro sofferenza e malessere perché non è il tuo compito, quello di assistere le vittime... non hai tempo, risorse e strumenti per farlo. Ma chi ci rimette alla fine siamo anche noi, perché non hai un attimo per soffermarti, per parlarne con qualcuno, per sfogarti, per ricordarti che sono trenta ore che non dormi, e ti domandi se serve quello che fai, se sei in grado di cambiare le cose. A volte vorrei cambiare ufficio; ho paura di inaridirmi, di disaffezionarmi da un lavoro e da una professione che invece amo e che vorrei poter sempre fare con professionalità, entusiasmo e passione...”.

Il burn-out Antonella ha 42 anni forse non è ancora “bruciata”, colpita dalla sindrome del burn-out perché la salva un ambiente che le riconosce i risultati ottenuti, perché lavora in una squadra compatta, che nonostante le mille difficoltà obiettive, sa essere coesa, motivata, di sostegno, anche se i problemi non mancano e il rischio sussiste. Una sindrome che riguarda coloro che in un determinato campo lavorativo “bruciano”, “danno troppo” ricevendo poco in cambio, o percependo di ricevere poco in cambio in base alle aspettative e a quanto si sono dati, spesi per il lavoro. Il problema è stato affrontato, a partire dagli Anni '80, studiando il rapporto lavoratori/lavoro, in vari settori, in particolar modo nelle così dette helping professions (professioni di aiuto, prime fra tutte quelle sanitarie, ma il problema può appunto riguardare anche l'operatore di polizia). Le modalità di essere “esauriti”, “bruciati” sono tre: - l'esaurimento emotivo, la sensazione di essere emotivamente svuotati e annullati dal proprio lavoro per effetto di un inaridimento emotivo nel rapporto con gli altri (in particolare con l'utenza), ma anche con i colleghi; - la depersonalizzazione, cioè l'atteggiamento di indifferenza, di distacco o addirittura di rifiuto dell'operatore nei confronti degli utenti; - la ridotta realizzazione professionale, intesa come la sensazione di inadeguatezza che prova l'operatore, la mancanza di fiducia nelle proprie capacità e raggiungimento di scopi professionali. Il burn-out è stato poco studiato nell'ambito della polizia, dove il rapporto costi/benefici sbilanciato a vantaggio dei primi rappresenta un alto rischio per una disaffezione al lavoro, un aumento della fatica, del malessere, dello stress, con il conseguente disinvestimento nei confronti dell'utenza, che viene percepita come esigente, scocciatrice, petulante ma anche dello stesso lavoro che viene sempre più vissuto come un peso da sopportare. Ciò può comportare un aumento delle assenze dal lavoro per malattia, diminuzione della disponibilità, voglia di delegare le scelte ad altri, deresponsabilizzarsi, vivere il lavoro in maniera distaccata e avvicinarsi ai cittadini quasi con distacco e fastidio (box a lato). Il poliziotto, per il delicato lavoro che svolge, non può permettersi di manifestare all'esterno le sue emozioni, deve poterle controllare e gestire. Questo non significa però che possa provare rabbia, frustrazione, paura, insofferenza, gioia, preoccupazione. Si tratta di capire che fine fanno queste emozioni se non veicolate, accolte, ascoltate, gestite e che impatto hanno sull'operatore di polizia. Spesso le risorse individuali che uno ha per far fronte allo stress permettono da sole di superare le difficoltà: si parla con i colleghi, con il partner, con amici o parenti. Ma per evitare di arrivare all'estremo del burn-out è importante poter mettere il personale di polizia nella condizione di parlare con qualcuno e vedere le proprie esigenze lavorative, ma anche personali, per quanto possibile, soddisfatte o almeno accolte, per ridurre se non eliminare l'impatto di un lavoro stressante. Conoscere la presenza e la diffusione del burn-out nella polizia, chi riguarda, con quali caratteristiche, può essere importante per implementare strategie di intervento, ma anche di prevenzione, che si rivolgano a chi in qualche modo comincia a sentirsi bruciato. Per questo motivo è stato realizzato dal Dipartimento di psicologia della Seconda università degli studi di Napoli ([www.sara-cesvis.org](http://www.sara-cesvis.org)) uno studio con un campione di appartenenti alla Polizia di Stato.

La ricerca Hanno partecipato allo studio oltre 500 appartenenti alla Polizia di Stato (uomini nel 69% dei casi, con un'età media di 41 anni e donne nel restante 31% dei casi, con un'età media di 37 anni)

provenienti da diverse regioni d'Italia (Sud 49,2%, Centro 17,7%, Nord 15,4% e Isole 15%). Il 25,6% del campione ha il grado di agente, il 24,8% di assistente, il 7,8% di sovrintendente, il 27,7% di ispettore e il restante 6,3% quello di commissario. La maggior parte è in polizia da un arco di tempo che varia dai 6 ai 10 anni (28,9% dei casi); solo il 6,4% vi lavora da meno di un anno, il 23,1% da 1 a 3 anni, il 15,4% da 10 a 20 anni ed il 4,4% da oltre 20 anni). Il 58% risulta coniugato, il 7,6% separato/divorziato, il 31,7% celibe e lo 0,2% vedovo. Per il livello di istruzione più della metà dei partecipanti alla ricerca (65,2%) ha il diploma di scuola media superiore, l'11% la licenza di scuola media, il 3,3% un diploma universitario, il 18,7% la laurea e l'1,8% una specializzazione post laurea o dottorato. Non vi sono differenze significative tra uomini e donne in relazione al titolo di studio. Le relazioni con i colleghi sono per di più buone (62,2%) o molto buone (35,9%); solo l'1,6% dichiara di avere relazioni problematiche. Anche in questo caso non vi sono differenze significative tra uomini e donne. Sulla base dei criteri necessari per poter parlare di burn-out i risultati dello studio hanno evidenziato che in generale i poliziotti non appaiono esauriti emotivamente dal loro lavoro, mentre risultano abbastanza realizzati personalmente ma al tempo stesso anche depersonalizzati, forse a causa del lavoro che li porta a trattare l'utenza e i loro problemi in maniera automatizzata. Anche se un distacco emotivo ti permette di tollerare tante sofferenze e non essere coinvolto o travolto dalle sofferenze altrui. Non emergono differenze significative fra uomini e donne per quel che riguarda i possibili livelli di burn-out ma è interessante notare che più alto è il grado occupato, maggiore il numero di anni trascorsi in polizia, minore è l'esaurimento emotivo e la deresponsabilizzazione. Come dire, c'è lo stress, ci sono i problemi, le frustrazioni, ma per la gran parte dei poliziotti lavorare in polizia è come appartenere a una grande famiglia che permette di far fronte ai problemi con tenacia e positività, perché ci credi, perché hai dei valori che permettono di far fronte a difficoltà non indifferenti. La polizia non risulterebbe quindi una categoria professionale a eccessivo rischio di burn-out ma sicuramente il tipo di lavoro, il rischio ad esso associato, sono forieri di tale rischio, soprattutto in coloro che non sono riusciti o non hanno (ancora) potuto ottenere soddisfazioni professionali e riconoscimenti in relazione a quanto ritengono di aver investito o che sono da meno tempo in servizio. \*Criminologa del Dipartimento di psicologia della II università di Napoli

**Indicatori del burn-out** Come fare a capire se si sta rischiando di "essere bruciato/a"? Verificare se sono presenti alcuni di questi sintomi: - disaffezione lavorativa (verso il lavoro e l'utenza)- resistenza e difficoltà ad andare al lavoro- sensazione di fallimento e di impotenza sul lavoro- rabbia, insofferenza e risentimento nei confronti dei colleghi e dell'utenza - senso di stanchezza ed esaurimento durante tutta la giornata lavorativa- guardare spesso l'orologio- negarsi al telefono sul posto di lavoro, rimandare gli appuntamenti- incapacità di concentrarsi e ascoltare colleghi di lavoro, utenti- cinismo nei confronti dei colleghi e dell'utenza in generale- irritabilità con colleghi, superiori e con l'utenza ma anche in famiglia - assenteismo - problemi di insonnia - frequenti raffreddori, febbri, disturbi gastrointestinali - stati depressivi **Quali sono per un poliziotto i rischi di burn-out e come proteggerli**

## FATTORI DI RISCHIO

*Sfera personale* - stati di esaurimento (stress)- bassa autostima - senso di inadeguatezza- isolamento dagli altri - personalità nevrotica e ansiosa - essere perfezionisti e idealisti - scarsa o poco soddisfacente vita privata

*Sfera sociale* - conflittualità con colleghi e superiori- bassa lealtà nel gruppo di lavoro- scarsa rete di amicizie - mancanza di attività extralavorative

*Sfera lavorativa* - eccessivo carico di lavoro (squilibrio fra esigenze personali e lavoro)- aspettative elevate di carriera e di prestazione- deresponsabilizzazione(esclusione dalle scelte) - intromissione da parte dei colleghi nelle decisioni da prendere - mancanza di spazio e tempo per dare corso ai propri stati emotivi, senza paura di essere giudicati- orari di lavoro estenuanti - mancanza di mezzi, strumenti, personale adeguati per svolgere il lavoro

## FATTORI PROTETTIVI

*Sfera personale* - capacità di problem solving (gestire e far fronte ai problemi)- elevata autostima - senso dell'umorismo - presenza di valori su cui poter contare: corrispondenza tra i principi personali e i valori dell'Amministrazione- senso di controllo, di capacità di saper fare

*Sfera sociale*- famiglia coesa - rapporto affettivo stabile - rete di amicizie ben consolidata - buon rapporto con i propri colleghi e i superiori

*Sfera lavorativa* - percezione di controllo efficiente sull'autonomia professionale, sulle scelte da fare e le decisioni da prendere- ricoprire ruoli di responsabilità - riconoscimento e apprezzamento del proprio impegno individuale da parte dei colleghi e dei superiori - integrazione sociale con il gruppo di lavoro- trattamento di equità intesa come ricompense e politiche lavorative eque (incentivi, rimborsi, riposi, permessi)

01/01/2008