

Il sovraccarico e una sindrome di burnout rappresentano fattori di rischio per l'insorgere e l'estrinsecarsi della violenza nell'assistenza?

Il pericolo di sviluppare una sindrome di burnout è particolarmente elevato per le persone che operano in un ambiente lavorativo psico-sociale come quello dell'assistenza sanitaria e della cura dei malati. La maggior parte di esse, dopo aver concluso un ciclo di studi impegnativo, fa ingresso nel mondo del lavoro con grande motivazione e alti ideali.

I requisiti posti agli/le assistenti/e professionali sono di molteplice natura: competenza professionale, lavoro fisico gravoso, turnazioni e un elevato onere amministrativo costituiscono solo una parte delle sfide che li/le attende. L'assistenza è però anche un lavoro relazionale. Un'assistenza curata e mirata è inscindibile da un rapporto di fiducia con il/la assistito/a. Chi è malato/a e bisognoso/a di cure si trova sempre in una situazione fuori del normale, è vulnerabile e, in ultima analisi, dipende da chi presta assistenza.

Il lavoro di assistenza si svolge per lo più in un clima di grande contiguità fisica e mentale, genera intimità e talvolta rende difficile un distacco professionale dal destino dei/le propri/e assistiti/e. Il successo del lavoro di assistenza non si può sempre misurare sull'eventuale guarigione: specialmente nell'assistenza geriatrica, il successo risiede in genere nell'"attimo fuggente".

Il confronto continuo con la sofferenza, l'assenza di speranza, la disperazione e la morte, il contatto quotidiano con secrezioni che suscitano disgusto, cattivi odori, trattamenti che richiedono un ripetuto accesso alle zone intime dell'assistito/a, e forse anche dei "familiari esigenti" da tranquillizzare e a cui alleggerire il carico emotivo, lasciano un segno in chi si occupa dell'assistenza, in particolare quando a guidarli/guidarle è un alto ideale professionale.

Se poi anche le condizioni generali in cui si deve lavorare sono pesanti, c'è carenza di personale, emergono conflitti interni al team e il clima lavorativo è teso, la situazione può rapidamente diventare insopportabile per un/a assistente motivato/a.

Il pericolo di sviluppare una sindrome di burnout non dipende però certamente solo dal posto di lavoro, ma ha in genere un'origine multifattoriale. Se al sovraccarico lavorativo si aggiungono la pressione esercitata da problemi di natura privata e familiare, disgrazie e difficoltà economiche, il pericolo di un esaurimento neurovegetativo è enorme, come pure forte è il rischio di sviluppare una sindrome di burnout.

A causa delle pressioni cui si è sottoposti/e nel quotidiano, non tutti/e sono capaci di sfuggire ai problemi della vita, di cambiare lavoro o di concedersi un periodo di

pausa. Le persone interessate s'ingegnano ad affrontare la vita di tutti i giorni e ad adempiere ai loro obblighi e vanno avanti così per anni in uno stato di esaurimento cronico, senza riconoscere di aver superato i loro limiti da tempo e di essersi "bruciate".

Chi svolge il proprio lavoro in modo meccanico ed emotivamente apatico, in presenza di determinate circostanze corre naturalmente anche il pericolo di perdere di vista i propri – un tempo alti – ideali. L'assistente che in passato era disposto/a al sacrificio diventa uno/a stressato/a cronico/a e senza risorse, perde il controllo delle proprie emozioni e ha i nervi a pezzi. Anziché con l'attenzione empatica di una volta, ormai tratta i/le suoi/sue assistiti/e solo con indifferenza. L'apatia emotiva si accompagna infatti sempre a una perdita di capacità empatica.

All'inizio si verificano forse solo omissioni - i bisogni degli/le assistiti/e vengono ignorati, il linguaggio diventa più rozzo. Forse si nutre ancora un certo qual scrupolo di coscienza, ma già si corre il rischio dell'autonomizzazione. Un sovraccarico latente può sempre essere l'anticamera della violenza manifesta. La violenza ha molti volti, che vanno dall'ignoranza alle aggressioni fisiche. Quanto più un/a assistito/a è dipendente e bisognoso/a di aiuto, tanto più corre il pericolo di divenire vittima dell'arbitrarietà e della violenza.

A questo punto va senz'altro sottolineato che il sovraccarico **può** essere un fattore scatenante di impulsi aggressivi, **ma non per chiunque!** Un aspetto intrinseco degli impulsi aggressivi è il pericolo della perdita di controllo. La perpetrazione di violenza dovuta a sovraccarico può inizialmente essere percepita come una valvola di sfogo della propria impotenza e vulnerabilità. Il pericolo di cadere in un circolo vizioso è, però, molto grande.

Un gruppo particolarmente esposto al pericolo di burnout e, spesso e volentieri, ignorato dalla società, è rappresentato dai/le caregiver familiari, cioè dai familiari che prestano assistenza. Spesso risulta impossibile separare la vita privata da quella "lavorativa", le persone che assistono sono generalmente lasciati/e soli/e 24 ore su 24 e si isolano senza quasi accorgersene. La carenza delle nozioni base del processo di assistenza, la mancata conoscenza dello sviluppo di determinate malattie, dell'invecchiamento patologico o dell'approccio con persone affette da demenza vanno ad aggravare ulteriormente la situazione.

Se a ciò poi si aggiungono condizioni abitative ristrette e non adeguate all'attività di assistenza e preoccupazioni di natura economica, un sovraccarico fisico e mentale va prima o poi messo in conto. I/le caregiver familiari "deperiscono" perché non sono più in grado di rigenerarsi e recuperare e quest'auto-sovraccarico cronico provoca infine gravi danni alla salute.

Una sfida di grande rilievo è rappresentata dalla cura e dall'assistenza alle persone affette da disturbi organici del cervello, come i malati di demenza, quando queste reagiscono all'assistenza e al supporto in maniera incomprensibile o persino

aggressiva. Ad aggravare l'onere dell'assistenza può intervenire il trascorso relazionale che lega il familiare alla persona da assistere, i cui effetti si esplicano sulla situazione nel suo insieme. Conflitti non elaborati, precedenti manifestazioni di violenza o caratteri inconciliabili possono rendere una situazione di assistenza pressoché insopportabile.

Quest'impegno 24 ore su 24, abbinato anche a un'elevata responsabilità, porta rapidamente alla perdita di qualsiasi autonomia, in quanto la concentrazione è sempre rivolta alla persona assistita, che condiziona tutta la quotidianità con le sue esigenze, e i propri limiti di resistenza vengono per lo più riconosciuti troppo tardi.

Nell'ambito pubblico troppo spesso l'assistenza privata viene considerata una prestazione scontata e, da parte della persona che necessita di cure, un obbligo cui i familiari devono ottemperare. La mancanza di apprezzamento unita all'assenza di risultati possono decisamente mettere in dubbio il senso e l'utilità di un'assistenza fondata sul sacrificio.

Il pericolo che un sovraccarico si tramuti in aggressività e che questa si manifesti con atti di violenza è di certo più elevato in un contesto di assistenza domestico che in uno istituzionalizzato. Chi è oberato/a è soprattutto disperato/a, si sente messo/a con le spalle al muro e lasciato/a solo/a, e la sua capacità di percezione viene ridotta. Le strategie di *coping*, anche se consolidate, non sono più sufficienti per fronteggiare questa situazione.

Chi si vede davvero sovraccaricato/a nello svolgimento dell'attività di assistenza e cura, in qualità sia di familiare sia di operatore/trice professionale, deve poter chiedere aiuto e ricevere sostegno prima che ne derivi un danno a lui/lei o alla persona cui presta assistenza.

Va detto infine che, nonostante tutti i problemi che comporta, quella dell'assistente è una professione molto bella e di grande valore e che anche la cura fornita dai familiari, se adeguatamente supportata, rappresenta un compito gratificante e un'opportunità di completamento della relazione.

Aprile 2014

Mag. Anne Christin Grunicke