

Stress e burnout in un mondo di rifiuti¹.

di Gianni Del Rio

Parlare di burnout implica e richiede in realtà di parlare di stress, di per sé non necessariamente patologico. Com'è noto, patogeno lo diventa a certe condizioni dando eventualmente luogo, in tal caso, a ciò che chiamiamo burnout. Va inoltre tenuto presente che se, appunto, consideriamo il burnout come emergenza patologica di un processo di stress, lo troviamo collocato all'interno di una categoria di fenomeni che appaiono simili dal punto di vista sintomatologico, come il mobbing² o il PTSD, tanto che - ancorché in modo opinabile - il termine di "burnout" è utilizzato oggi per riferirsi ad altre manifestazioni di disagio correlate allo stress lavorativo in professioni estranee al lavoro d'aiuto.

In questo senso si può leggere - in prima approssimazione - la definizione che danno del burnout Schaufeli e Enzmann (1998):

L'equilibrio dinamico tra la domanda e la riserva di energie è disturbato e, come risultato la propria ricarica di energia si esaurisce gradualmente. Questo è esattamente ciò che accade nel burnout: le persone danno troppo e troppo a lungo ricevendone troppo poco in ritorno. In sintesi, il burnout è la risultante a lungo termine di uno sbilanciamento tra investimenti e risultati.

Due considerazioni: la prima è che è un'immagine giusta in sé, ma che contiene un implicito: va ricordato che il "dare troppo" va anche visto nel possibile senso di una domanda per così dire "al di sotto" delle capacità di risposta della persona - quello che Selye (1980) avrebbe chiamato "ipostress" - . La seconda, più rilevante: non è esplicitato in questa definizione un elemento differenziale che giustifichi lo specifico del burnout in quanto patologia delle professioni d'aiuto e non di altre, che consiste nel deteriorarsi della relazione d'aiuto; esattamente ciò che si ritrova nell'intento di Contessa (1981-82) di rendere un equivalente italiano di "burnout" con il termine "cortocircuito".

Quest'ultimo elemento compare peraltro fin dalle origini del burnout così come ne parliamo oggi. Agli inizi degli anni '70 Freudenberg (1974) e la Maslach (1976), indipendentemente e quasi simultaneamente tematizzano il burnout. I due autori, partendo da epistemologie diverse (lui psicoanalista; lei psicologa sociale) rendono evidente lo specifico del burnout: "malgrado effetti nocivi simili ed altre reazioni da stress, la caratteristica unica nel burnout è che il suo stress *dipende dalle interazioni sociali*³ tra gli operatori e i loro utenti" (Maslach, 1982).

Schaufeli e Enzmann interpretano la simultaneità dei contributi di Freudenberg e Maslach nel senso che il burnout, essi scrivono, "emerge come problema sociale, prima che come costrutto accademico. Apparentemente, avevano scoperto qualcosa che *era nell'aria*⁴". Questo è importante, perché contiene l'idea che la variabile di contesto storico - sociale, politico ed economico⁵, e più in generale

¹ Queste riflessioni nascono da un intervento al Convegno "Cosa produce il lavoro sociale", Ist. Naz.le Tumori, Milano, 22/6/2011.

² Ege (2010) li raccoglie entrambi insieme allo stalking, al bullying e altre forme di violenza sotto la dicitura di "persecuzione".

³ Corsivo mio.

⁴ c.s.

⁵ Le teorizzazioni sul burnout, alla ricerca di un modello integrato che desse ragione del fenomeno, avevano prodotto non molto tempo dopo (cfr. Farber, 1983) l'idea che le situazioni di stress dipendessero da una sinergia di fattori riferiti alla persona, alle caratteristiche dell'utenza e quelle

culturale è di primaria rilevanza: il burnout oggi, non è quello di trentacinque anni fa. Ed è questo su cui qui vorrei appuntare l'attenzione, poiché è ciò che sta sullo sfondo dello stress quotidiano di chiunque e, nella fattispecie, di chi si spende lavorando nei servizi; ed è questo che oggi mi preme.

Dunque, il contesto oggi. Che cosa significa oggi riaffermare che lo stress delle relazioni d'aiuto che può portare al burnout “*dipende dalle interazioni sociali* tra gli operatori e i loro utenti”?

Comincerei con una citazione (Del Rio, 1990):

C'è un breve racconto di fantascienza, di cui purtroppo non ricordo né autore né titolo [...] durante un viaggio interplanetario, l'astronave del protagonista subisce un'avaria e il pilota, unica persona a bordo del veicolo, compie un atterraggio di fortuna sul classico pianeta alieno. Gli abitanti si mostrano accoglienti e solidali: si prendono cura di lui e riparano il guasto all'astronave; in cambio, al momento di ripartire, gli chiedono di portare con sé nello spazio una navetta-zattera, se ricordo bene, o qualcosa del genere. Il nostro eroe, grato, acconsente e decolla col nuovo carico a rimorchio. Una volta uscito dall'atmosfera del pianeta, gli indigeni si mettono in contatto radio: la zattera, spiegano, contiene spazzatura, materiale che essi considerano impuro e che perciò evitano di manipolare. Poiché il pilota è entrato in contatto con i rifiuti, per ciò stesso ora anch'egli è contaminato; pertanto, con molti ringraziamenti, se ne vada ed eviti per il futuro qualsiasi tentativo di contatto con il pianeta, iniziativa che gli costerebbe la vita.

E la regola del NIMB, “non nel mio cortile”. “Rifiuto” è ciò che si rifiuta e l'atto stesso del rifiutare. E il problema dei rifiuti sta rivelandosi sempre più attuale: a Napoli non se ne viene a capo; Ilaria Alpi fu uccisa per una questione di traffico internazionale di rifiuti in Africa, notoriamente una delle pattumiere del mondo occidentale; la NASA calcola lo *space junk* nell'ordine di decine di milioni di detriti che orbitano attorno al nostro pianeta; assistiamo al rifiuto di accogliere gli scarti umani prodotti da guerre e miseria. Il mio voto contro il nucleare nel recente referendum in proposito – il mio *rifiuto* - non si è basato tanto su un opinabile parere sulla sicurezza o meno delle centrali, quanto piuttosto sulla valutazione del dato certo per cui le scorie sono un rifiuto biodegradabile solo in tempi cosmici.

Quella metafora continua a essere valida: resta il mandato, cambiano gli scarti. Il loro profilo, i modi della loro produzione, le metodologie di processazione.

Chi sono gli “scarti”. In estrema sintesi potremmo dire che, come sempre, sono coloro che non si adattano, indipendentemente dal fatto che ciò dipenda da una scelta consapevole o meno. In passato occuparsene, per così dire, era più semplice: una volta rifiutate, scorie come Giordano Bruno venivano bruciate; pensiamo alla discarica del Grande Internamento descritto da Foucault⁶, ma anche ai ghetti, all'*Aktion T4* – il programma nazista di eutanasia dei disabili - , ai campi di ster-

della situazione lavorativa. Ad esse si aggiungono quelle del più ampio contesto storico - sociale, politico ed economico (Cherniss, 1995).

⁶ La storia si ripete. Scrive Adriano Prosperi: “Tutte le statistiche dicono che in Italia il numero dei reati è fermo da anni. Eppure cresce il continuo affollamento delle prigioni. I numeri sono impressionanti: la capienza delle carceri è di circa 45.000 posti, i numeri reali sfiorano i 70.000. Capienza: è il termine in uso per le discariche. Il carcere è la discarica della società, la sua pattumiera, il luogo dove i rifiuti umani vengono chiusi, dimenticati, distrutti moralmente o fisicamente. Quei settantamila per oltre il 60% appartengono alle ‘fasce deboli’ della società: immigrati, tossicodipendenti, gente senza dimora, sofferenti psichici”. (La Repubblica, 24 giugno 2011)

minio, ai luoghi di segregazione⁷ in generale. Veniamo all'oggi. In *Vite di scarto* (2005), Bauman afferma che la stessa economia globalizzata e la struttura sociale che ne deriva producono i rifiuti contemporanei nelle persone che – appunto - a essa non si adattano. Queste persone, dice Bauman,

private dei loro modi e mezzi di sopravvivenza, sono gli esuli, i richiedenti asilo e i rifugiati della contemporaneità. La modernità, in quanto progettazione delle forme della comunità umana, è luogo di scarti umani, quelli che mal si adattano al modello progettato.

In questa prospettiva, noi oggi ci ritroviamo con lo stesso problema degli alieni sul loro pianeta: la globalizzazione fa sì che non ci sia più un luogo separato in cui immagazzinare i rifiuti; la monnezza è tra noi, mischiata a noi. Percepriamo quotidianamente lo sforzo velleitario e inefficace di separare e scotomizzare realtà che si ripresentano; ci attraversano; passano da un lavoretto all'altro; ci bussano al finestrino dell'auto; ci aspettano fuori dal supermercato; stringono l'ultimo buco della cinghia; annegano nei nostri mari; abitano le nostre case. Non riusciamo più a differenziare, e cominciamo a pensare che un domani anche noi, in questo scenario così instabile, potremmo finire con l'essere rifiutati: troppo vecchi; non abbastanza belli; non abbastanza ricchi; non abbastanza informatizzati; malaticci. E magari un po' è già accaduto, senza che ce ne accorgessimo.

Noi oggi, probabilmente più che nel passato – anche relativamente recente –, viviamo una società che per un verso obbliga a cambiare in nome di un'economia globale, per un altro pone vincoli, soprattutto di ispirazione securitaria. Ciò sta alla radice di un aumento di stress e un disagio diffuso e generalizzato su tutto l'arco di vita, a fronte di un sistema di risposte al bisogno specularmente attraversato da incertezze e ritardi.

Ciò, in sé, non sarebbe del tutto negativo: lo stare nell'incertezza è la virtù attiva del dubbio; la capacità dell'attesa; è la curiosità che si manifesta nell'ascolto e nella comprensione; è il valore del sorprendersi e provarne un'ansia piacevole e feconda.

Ma c'è un'altra incertezza da cui ci si può sentire invasi, quella che nasce da una confusione che ha un nome preciso: mistificazione (da *mysterium* + *facere*: abusare della credulità di qualcuno facendogli intendere di possedere segreti), in cui il disorientamento è percepito come un appannarsi dei criteri, e tutto appare indecifrabile. A fronte di questa perdita di senso, la tentazione è quella di ritrarsi, e su questo tema tornerò in conclusione.

E veniamo al burnout, oggi.

Chi si occupa dei rifiuti? L'uomo o la donna delle pulizie. Un'attività svolta a parte: quando gli uffici sono chiusi e le strade vuote. Oppure, al contrario, col massimo dell'evidenza possibile quando l'attività di pulizia, la si voglia rendere visibile, dare l'esempio di ciò che si intende per adattamento e disadattamento. Ne sono esempi recenti l'insistenza nello sgombero dei campi nomadi o la ricerca di un effetto dissuasivo sulla criminalità con la presenza dell'esercito nelle strade e delle videocamere.

⁷ “Segregare” rimanda alla radice SEK, da cui viene anche *sacer*, ma soffermarci sul attributo di sacralità dei “rifiuti” ci porterebbe lontano.

Se ne occupa la polizia. Il termine “αστυνομία” leggibile sugli scudi della polizia greca nei servizi giornalistici di questi tempi, è illuminante e si colloca esattamente nella linea delle riflessioni di Bauman: L’*astynomia* (*astü* = la parte bassa della città in cui viveva il popolino + *nomos* = legge, istituto) era una magistratura ateniese di dieci o quindi membri “incaricati degli edifici, e d’investigare sui cantanti, i suonatori di flauto e su quelli che proferivano parole sconce e sconvenevoli”. Ma allora i rifiuti erano ben distinti, stavano in basso, lontano dall’Acropoli; oggi, come si è detto, non funziona più e soprattutto *le interazioni sociali* tra gli operatori e i loro utenti non sono assimilabili a quelle degli investigatori greci: conosciamo bene l’eterno conflitto tra aiuto e controllo.

L’astronauta, una volta ripartito, diventa esso stesso rifiuto.

Pines e Kafry (1978) affermavano che “... l’operatore è visto come un mero fornitore di prestazioni, il cui ruolo – il servizio, l’aiuto, la comprensione, il sostegno – è definito dalla presenza dell’utente e dei suoi bisogni. Ma gli stress sperimentati dall’operatore sono reali, e nei casi estremi possono risolversi nell’esperienza del burnout”.

Altra citazione (Del Rio, cit.):

Mi domando [...] se la disattenzione verso i bisogni degli operatori, al di là di un formale apprezzamento del loro lavoro, non nasconda la nostra difficoltà ad entrare in rapporto con la vecchiaia, la povertà, la follia, la malattia, l’ignoranza, la morte, la menomazione, la diversità e tutte quelle realtà umane che a un tempo sono oggetto di rifiuto per ciascuno di noi e per questa società nel suo complesso, e oggetto di lavoro per gli operatori dei servizi.

Questa difficoltà era stata messa in luce dalla Menzies (1959) nella sua storica ricerca sul sistema infermieristico di un ospedale:

[Inoltre,] ci si aspetta che l’ospedale faccia molto di più che accettare il malato, occuparsi dei suoi bisogni fisici e aiutare lo stress psicologico in modo realistico. C’è un’aspettativa implicita che l’ospedale, mentre accetta il paziente, liberi lui ed i familiari da certi aspetti dei problemi emotivi creati dal paziente e dalla sua malattia. L’ospedale e soprattutto le infermiere dovrebbero accettare che sentimenti quali la depressione, l’ansia, la paura del malato e della sua malattia, il disgusto per questa e le cure che implica fossero proiettati in loro. Pazienti e familiari trattano il personale in modo tale da scaricare questi sentimenti sulle infermiere, totalmente o parzialmente [...]

Il che è dire che l’utente ci porta le sue ansie, e in questo non c’è niente di nuovo. La novità – l’attualità - sta nella forma e nella natura delle sue ansie *oggi*: ansie liquide, perdita di senso, paura di essere rifiuto, o diventarlo tra non molto; è la *qualità* della mancanza di riferimenti in una realtà insufficientemente accessibile, la perdita di prospettive. È il *suo* burnout.

Il fatto è che il nostro vissuto non è così distante e diverso da quello dell’utente/cliente: navighiamo nelle stesse acque. È il rispecchiamento di chi vive un analogo, quotidiano stress come persona, prima che interlocutore di una relazione d’aiuto.

Per questo mi pare che la costruzione di una consapevolezza della situazione in cui ci troviamo, come cittadini prima ancora che come professionisti, diventi oggi il primo irrinunciabile fattore di protezione da stress e possibile burnout. Ciò significa un ascolto attento ai conti che non ci tornano, e un’assunzione di responsabilità. Ciò si traduce – e questa potrebbe essere una prima indicazione - nella

necessità della pratica - oserei dire quotidiana - della riflessione: la consapevolezza non è un risultato acquisito una volta per tutte; è uno stile di vita e di lavoro. Da un aspetto di questa consapevolezza discende una seconda indicazione. E anche qui aggiungo una citazione:

In those years

In quegli anni, dicono alcuni, abbiamo perso
il senso del noi, di tu
ci siamo ritrovati
ridotti a io
e l'intera cosa è diventata
buffa, ironica, terribile:
cercavamo di vivere una vita privata
e, sì, quella era l'unica vita
di cui potevamo dare testimonianza

Ma i grandi uccelli neri della storia hanno urlato e sono piombati
nel nostro tempo privato
Stavano andando da qualche altra parte ma i loro becchi e ali si sono diretti
lungo la spiaggia, attraverso furie di nebbia
dove noi eravamo, dicendo io

Adrienne Rich, 1991⁸

Uno dei sintomi più gravi con cui ci troviamo a confrontarci, riscontrabile nella pratica del lavoro sociale, è la perdita del *noi*. Non come valore e neanche come attitudine – gli esseri umani sono animali ontologicamente sociali, fin dalla nascita -; più esattamente, come affievolirsi della rappresentazione di sé come parte di un'entità sociale. Gli ultimi decenni hanno prodotto in questo senso un analfabetismo sociale di ritorno: “il problema è mio e lo gestisco io” (se ci riesco) con ricadute molto pesanti in termini di modelli valoriali dubbi, nuove forme di marginalità e amoralità criminale⁹. Credo che tuttavia la qualità attuale del separarsi nel proprio privato sia ben diversa da quella del “riflusso” di trent'anni fa, in cui pure era recente, viva e diffusa la consapevolezza della possibilità di un altro modo dello scambio sociale. Ho il dubbio che oggi anche la memoria di quella competenza si vada sempre più affievolendo, con la paura claustrofobica di ritrovarci soli. Bauman, in *Amore liquido*, afferma:

La cultura liquido-moderna [...] appare come una cultura del disimpegno, della discontinuità e della dimenticanza" in cui "siamo tutti nel e sul mercato, al tempo stesso, o in modo intercambiabile, clienti e merci" e in cui "quello che tutti, a quanto pare, temiamo [...] è l'abbandono, l'esclusione, l'essere respinti, sconfessati, scaricati, mollati, spogliati di ciò che siamo.

La perdita del noi è la perdita di saperi collettivi, ossia di *sensu comune*. Buon senso. Ciò ha molto a che fare con ciò di cui Kaës parla in termini di riflessi

⁸ Fonte: Alfabeta2, maggio 2011, suppl. Alfabibri01, pag. 14.

⁹ Lawrence, Bain e Gould (1996), in riferimento ad una dinamica di gruppo – l'Assunto di Base di Meità - marcata da una presa di posizione individualistica, rilevavano: “Pensiamo che [in esso] sia presente un elemento psicopatico [...]una totale assenza di coscienza. Etica e morale sono solo parole”.

sull'individuo della perdita dei "garanti metasociali"¹⁰. Il tessuto sociale si è sfilacciato e non si può riparare; l'operazione – che a ben guardare è già in atto - è un'altra: le fibre si vanno intrecciando a costituire un nuovo ordito e una nuova trama. La seconda indicazione – niente più che un suggerimento di massima – è, in questa prospettiva, investire nell'empowerment partecipato. Penso a luoghi e forme di intervento come i condomini solidali, le reti sociali naturali, il self-help, i progetti di quartiere, la mediazione, il vicinato sociale, che ripropongono modelli relazionali "normali", persi e ricostruibili – evidentemente - non come un'impossibile, nostalgica replica del passato bensì in modi attuali, nello scenario dell'oggi; ma penso anche ai social network, laddove al virtuale faccia seguito una fisicità imprescindibile.

Massimo Gramellini su *La Stampa* del 14 giugno scorso, a commento dei risultati referendari, scriveva che i veri vincitori sono stati "Una rabbia e una speranza indefinite, il Noi che torna dopo tanto tempo a prevalere sull'Io"; Pietro Ingrao (2011), sulla scorta dell'*Indignatevi* di Stéphane Hessel, afferma che "Indignarsi [è necessario, ma] non basta. Bisogna costruire una relazione condivisa, attiva. Poi la puoi chiamare movimento, partito o in un altro modo".

Riferimenti bibliografici

- Bauman Z. (2004), *Amore liquido*, Laterza, Roma-Bari
Bauman Z. (2005), *Vite di scarto*, Laterza, Roma-Bari.
Cherniss C. (1995), *Beyond burnout*, Routledge & Kegan, London.
Contessa G. (1981-1982), *L'operatore sociale cortocircuitato: la "burning-out syndrome" in Italia*, in: "Animazione Sociale", (42-43), 29-41.
Del Rio G. (1990), *Stress e lavoro nei servizi. Sintomi, cause e rimedi del burnout*, Nuova Italia Scientifica, Roma.
Ege H. (2010), *Al centro della persecuzione. Analisi, conseguenze e valutazioni del comportamento persecutorio*, FrancoAngeli, Milano.
Farber B.A. (ed) (1983), *Stress and burnout in the human service professions*, Pergamon Press, New York.
Freudenberger H.J. (1974), *Staff burn-out*, in: "J. of Social Issues", 30(1), 159-165.

¹⁰ Secondo Kaës, "le incrinature, le disorganizzazioni e le ricomposizioni di questi garanti metasociali della vita sociale colpiscono i garanti metapsichici della vita psichica, ossia le formazioni ed i processi dell'ambiente psichico su cui si basa e si struttura la psiche di ogni soggetto. Questi garanti consistono essenzialmente nelle interdizioni fondamentali e nei contratti intersoggettivi che contengono i principi organizzatori dello psichismo. Le società postmoderne completano questo sgretolamento che genera incertezza nei riferimenti di appartenenza, nei marchi simbolici, nella funzione e nella affidabilità delle istituzioni, nei sistemi metainterpretativi. Questi riferimenti e questi sistemi sono ormai molteplici, più o meno incrociati, apertamente o sordamente conflittuali. [...] Con il venir meno dei garanti metasociali, viviamo la trasformazione critica delle grandi matrici di simbolizzazione quali la cultura, la creazione artistica, i riferimenti di senso, in breve tutto ciò che è conquistato mediante le sublimazioni e mediante ciò che nel 1929 Freud ha denominato lavoro di civilizzazione (*die Kulturarbeit*)" (dalla relazione a "I Disagi delle Civiltà", S.P.I., Roma, 12.2.05; a.c. di G. Leo). Ricordiamo che l'attenzione di Kaës agli effetti della disgregazione dei garanti metasociali compare negli anni '80 in riferimento agli effetti devastanti della dittatura in Argentina.

- Ingrao P., (2011), *Indignarsi non basta*, Alberti, Roma.
- Kaës R. (2008), *La trasmissione delle alleanze inconsce, organizzatori metapsichici e metasociali* in AA.VV, "Generi e generazioni. Ordine e disordine nelle identificazioni", FrancoAngeli, Milano
- Lawrence W.G., Bain A. e Gould L. (1996), *Il quinto assunto di base*, tr.it. in: "Psicoterapia e Scienze Umane", (33),1, 35-62, 1999.
- Maslach C. (1976), *Burned-out*, in: "Human Behavior", 15 sept., 16-22.
- Maslach C. (1982), *Burnout: the cost of caring*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Menzies I. (1959), *The functioning of social systems as a defence against anxiety. a report on a study of the nursing service of a general hospital*, in: "Human Relations", 13, 95-121.
- Pines A., Kafry D. (1978), *Occupational tedium in the social services*, in: "Social Work", 23, nov, 499-507.
- Schaufeli W.B., Enzmann D. (1998), *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*, Taylor & Francis, Philadelphia.
- Selye H. (1980), *The stress concept today*, in: Kutash I.L. et al, "Handbook on Stress and Anxiety", Jossey Bass, S. Francisco.