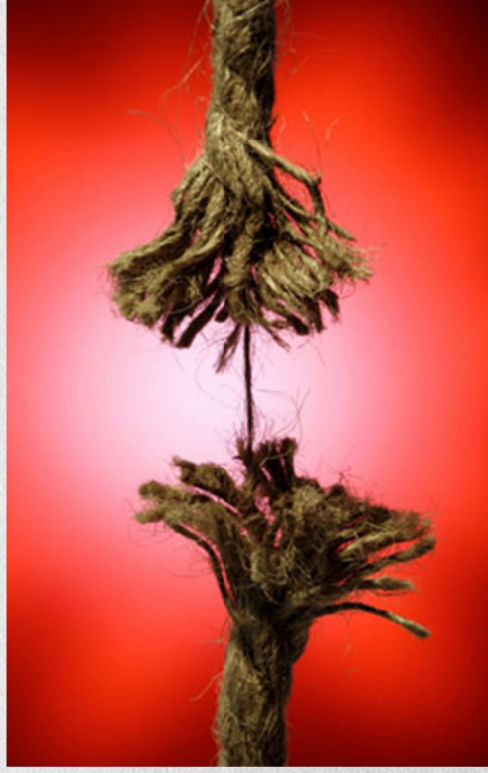


Veterinari e Burn Out

*Quando il rischio è
nella professione*



Dott.ssa Anna Rizzuti
anna.rizzuti@me.com
www.annarizzuti.it



PSICOTERAPIA BREVE AD APPROCCIO STRATEGICO



Come funziona un fenomeno psicologico e come lo si può far
funzionare diversamente



Sindrome da Burnout

“Esito patologico di un processo stressogeno”



“Insieme di risposte fisiologiche e comportamentali che l'individuo mette in atto nei confronti di stimoli provenienti dall'ambiente esterno”

(Hans Selye, “ The stress of life”, 1956)

Distress ←

→ *Eustress*

“La completa libertà dallo stress è rappresentata dalla morte”



**SINDACATO EUROPEO
DEI LAVORATORI**

**Agenzia europea per
la sicurezza e la salute
sul lavoro**



VALUTAZIONE DEI RISCHI OBBLIGATORIA DA PARTE DEL DATORE DI LAVORO



VALUTAZIONE DEI RISCHI DA STRESS LAVORO-CORRELATO

*Acquisiscono rilievo sempre maggiore le
“Malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni
dell'organizzazione del lavoro”*

LE CATEGORIE DI STRESSORS INDIVIDUATE SUL LAVORO SONO RELATIVE A:

- ✓ **Ambiente di lavoro inteso come luogo fisico
(Raggiungibilità sede, parcheggio, orari, temperatura,
organigramma, etc.)**
 - ✓ **Contenuto del lavoro (monotono, troppe
responsabilità, etc.)**
 - ✓ **Qualità delle relazioni interpersonali sul lavoro**
 - ✓ **Percezione dell'adeguatezza al proprio ruolo
(Competenze, livelli, etc.)**
 - ✓ **Controllo del sovraccarico di lavoro**
 - ✓ **Relazione lavoro-sfera personale (Famiglia e tempo
libero)**
-

ALLARME



Risposte fisiologiche e psicologiche

- IRRITABILITÀ
- DEPRESSIONE
- ANSIA
- SCARSA AUTOSTIMA
- PAURA DI SBAGLIARE
- RIDOTTE DIFESE IMMUNITARIE

Risposte comportamentali

- ASSENTEISMO
 - RICHIESTA PART-TIME
 - RIDOTTA PERFORMANCE
 - AUMENTO ERRORI
 - AUMENTO INFORTUNI
 - AUMENTO CONFLITTUALITÀ
-

Burnout



*“Esito di una forma di
STRESS
INTERPERSONALE
che comporta un
distacco dall’utente”*

(Maslach & Jackson, 1981)

PARTICOLARITÀ: ha a che fare con la tensione emotiva che viene dal contatto con le persone

LE CATEGORIE DI STRESSORS INDIVIDUATE SUL LAVORO SONO RELATIVE A:

- ✓ Ambiente di lavoro inteso come luogo fisico
(Raggiungibilità sede, parcheggio, orari, temperatura,
organigramma, etc.)
 - ✓ Contenuto del lavoro (monotono, troppe
responsabilità, etc.)
 - ✓ **Qualità delle relazioni interpersonali sul lavoro**
 - ✓ Percezione dell'adeguatezza al proprio ruolo
(Competenze, livelli, etc.)
 - ✓ Controllo del sovraccarico di lavoro
 - ✓ Relazione lavoro-sfera personale (Famiglia e tempo
libero)
-



Burnout

- ✓ *Continua tensione emotiva che viene dal contatto con le persone (in particolare se portano con sé una richiesta di aiuto)*
 - ✓ *Processo connesso sia alla sfera organizzativa che all'utenza con cui si lavora*
 - ✓ *Tipico delle professioni Socio-Assistenziali, dove le interazioni possono essere caratterizzate da note emotive frustranti, quali TENSIONE, ANSIA, IMBARAZZO, PAURA, DOLORE*
-

I fattori relativi alla sindrome sono riconducibili a 3 dimensioni:

1

ESAURIMENTO EMOTIVO

*(Coglie gli aspetti critici della
relazione)*



- ✓ *Svuotati delle risorse emotive ed incapaci di recuperare*
 - ✓ *Richieste percepite come eccessive rispetto alle risorse*
 - ✓ *Continua tensione, inaridimento dei rapporti*
 - ✓ *Limiti fisici ed emotivi oltrepassati*
-

I fattori relativi alla sindrome sono riconducibili a 3 dimensioni:

2

DEPERSONALIZZAZIONE

È specifica e distintiva del burn out rispetto allo stress, i sintomi sono connessi ai rapporti interpersonali



- ✓ *Distacco, cinismo, freddezza, ostilità (a protezione)*
 - ✓ *Atteggiamento burocratico e distaccato*
 - ✓ *Indifferenza o rifiuto per le persone con cui si lavora*
 - ✓ *Senso di colpa (conseguente)*
-

**I fattori relativi alla sindrome
sono riconducibili a 3 dimensioni:**

3 RIDOTTA REALIZZAZIONE PEROFessionALE

*Strettamente connessa
alle prime due*



- ✓ *Senso di inadeguatezza*
 - ✓ *Ridotta competenza*
 - ✓ *Crollo dell'autostima*
 - ✓ *Ridotta efficacia*
-

STUDI SULLA PROFESSIONE VETERINARIA E IPOTESI

- ◆ **HANSEZ, SCHINS, ROLLIN - 2008:** *l'alto livello di stress a cui sono sottoposti i veterinari **è connesso all'aspetto relazionale con il cliente** (ad esempio la necessità di comunicare brutte notizie), a quello relativo all'orario e a quello relativo **all'organizzazione del lavoro**.*
 - ◆ **BARTRAM – 2009:** *l'alto rischio di suicidio rilevato nella categoria non è dato dal facile accesso ai presidi farmaceutici letali ma allo **stress psicosociale** e alla **demoralizzazione associata ai carichi di lavoro**.*
 - ◆ **HARLING, STREHMEL, SCHABLON, NIENHAUS – 2009:** *l'insorgenza di stress psicosociale è in rapporto con il **carico di lavoro**, con **la difficoltà di conciliare vita professionale e vita privata** e con la problematicità di gestire il rapporto con i **clienti difficili**.*
 - ◆ **BARTRAM, BALDWIN – 2010:** *tra i fattori ci sono sia le **caratteristiche personali** di chi accede alla professione (eventualmente aggravate da studi e tirocini), sia elementi di stress correlati al lavoro, come **l'isolamento professionale** e il contatto frequente con la **morte dell'animale** (eutanasia e macellazione).*
 - ◆ **SCHIANCHI, PELOSI – 2010:** *rileva problemi di efficacia nell'area attinente la gestione del **rapporto con il proprietario del paziente** (dove le donne invece si sentono più efficaci degli uomini, in particolare riguardo la comprensione emotiva e psicologica), e una percezione soggettiva di **scarso valore sociale**.*
-

COMPLESSITÀ

*Lavoro complesso che si realizza in un ambiente complesso
fatto di situazioni e relazioni complesse*



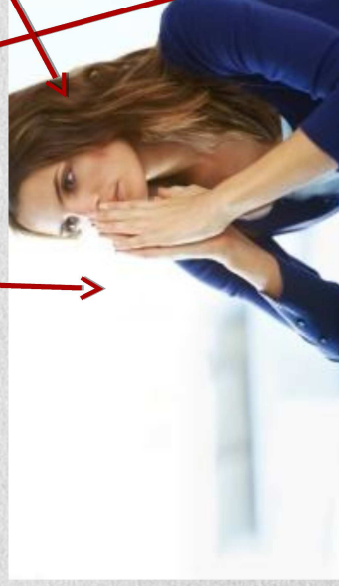
COMPLESSO \neq COMPLICATO

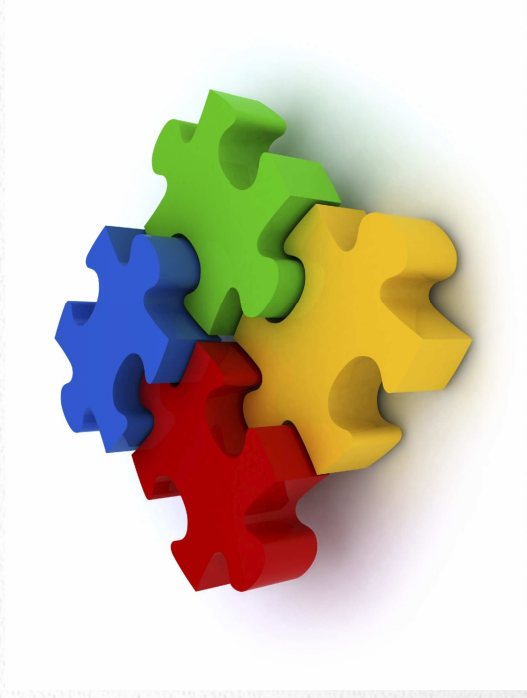
ricchezza

difficoltà



COMPLESSITÀ





CONTESTO MULTIDISCIPLINARE

Pedagogia

Psicologia

Legge

Etica



Veterinari e Burn Out: Strategie Efficaci *Per ritrovare l'equilibrio*

Come attutire l'impatto di alcuni stressors
e gestire il cliente efficacemente



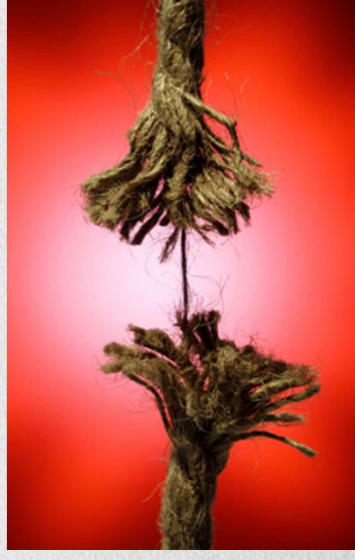
Funzionamento personale in un sistema complesso

Quali caratteristiche personali rendono più facile il
funzionamento in un ambiente complesso

ELASTICITÀ



*Consente di muoversi
nella complessità,
adeguandosi alle
caratteristiche sempre
diverse del contesto*



ELASTICITÀ nelle RELAZIONI



MEDICO - MEDICO: Relazione Simmetrica

MEDICO - CLIENTE: Relazione Asimmetrica

MEDICO - PAZIENTE: Relazione Affettiva

*Per una relazione efficace e soddisfacente è indispensabile
utilizzare un modello comunicativo adeguato
all'interlocutore*

Art.27 “Il rapporto con il cliente è fondato sulla fiducia”

L'accento è posto sulla relazione



La fiducia nei confronti del veterinario nasce non solo sulla base dell'abilità professionale, ma dipende anche dalla competenza relazionale

Una relazione efficace è necessaria non per fidelizzare, ma per salvaguardarsi dalle emozioni dirompenti di alcuni clienti



ELASTICITÀ EMOTIVA



Capacità di modificare il proprio stato emotivo quando si modifica il contesto

Lo stato emotivo connesso all'**ERRORE** potrebbe inquinare le iniziative successive

È importante adattarsi al **CAMBIAMENTO** di condizioni cliniche del paziente o emotive del contesto

Abbandonare ideali di **ONNIPOTENZA**



*“Talvolta quello che rende
difficile raggiungere
l’obiettivo non è la capacità
di farlo ma la sensazione
dell’obiettivo stesso”*

Abbandonare ideali di **PERFEZIONE**



*“L’assenza di errore è
impossibile”*

Abbandonare manie di **CONTROLLO**

*“Il finale non è
sempre quello
che si era
immaginato di
vedere”*



CHI HA FRETTA VADA PIANO



“Fare le cose più lentamente ha un effetto calmante”

LO SFORZO PER RECUPERARE TEMPO PRECIPITA NEL CIRCOLO VIZIOSO DELL'ANSIA, CHE SI ALIMENTA DELLA SUA STESSA FRETTA E AUMENTANDO L'ECCITAZIONE AUMENTA ANCHE L'AGITAZIONE E L'INCAPACITÀ DI CONCENTRAZIONE, RIDUCENDO PARADOSSALMENTE L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA

CONSAPEVOLEZZA DEL RUOLO

SCHIANCHI, PELOSI – 2010:

“Percezione soggettiva di scarso valore sociale”



Indagine VET 2020

*“I clienti si sono detti soddisfatti dei
loro veterinari per ragioni connesse
alla relazione di tipo medico”*

**IL PROBLEMA NON È LA SCARSA CONSIDERAZIONE MA
RIUSCIRE A CONTENERE L'ASPETTATIVA RELATIVA ALLE
POSSIBILITÀ DEL MEDICO VETERINARIO**



- ✓ **ELASTICITÀ** nelle relazioni
- ✓ **ELASTICITÀ** emotiva
- ✓ **Abbandono delle ambizioni di ONNIPOTENZA, PERFEZIONE e CONTROLLO**
- ✓ **Capacità di tenere il GIUSTO RITMO**
- ✓ **CONSAPEVOLEZZA DI SÈ**

***SONO LE CARATTERISTICHE DI UNA PERSONA
MATURA e CENTRATA***



***“Il lavoro come occasione per evolvere
in una direzione funzionale, per
danzare con la complessità e
sentirsene arricchiti”***



**KEEP
CALM
AND
CARRY
ON**