

Il burn-out nella relazione di aiuto di Fernando Dell'Agli¹

Quando anni fa ho completato il mio master triennale in *counselling* della Riprogrammazione Fisica, Mentale, Spirituale, tutto mi sembrava chiaro e non troppo difficile; avevo molti anni di esperienza basati su percorsi di analisi personale, studi di psicologia da *amateur*, e un notevole interesse per le persone e i loro problemi.

Agli inizi i risultati sono stati molto incoraggianti; tra l'altro una persona che si era rivolta a me per consigli sulle sue scelte professionali, e che poi ha fatto una brillante carriera come formatrice, è diventata una carissima amica.

Le difficoltà sono emerse più tardi, con alcune persone assistite dal Gruppo Caritas di cui faccio parte; una di queste in particolare, che ha una situazione familiare e personale veramente drammatica, mi ha spinto a riflettere su ciò che ho indicato nel titolo, ovvero sul rischio che un eccessivo coinvolgimento nei problemi della persona che seguiamo possa portare ad un doppio danno.

Infatti un eccessivo coinvolgimento emotivo nei problemi di chi si rivolge a noi può limitare da un lato la nostra capacità di valutare equilibratamente, ma senza giudizio, i problemi che ci vengono sottoposti e quindi l'efficacia del nostro aiuto, e dall'altro creare in noi uno stato di tensione e di sofferenza non facile da gestire.

Si tratta di un equilibrio difficile da trovare e da mantenere: quello tra l'empatia nei confronti di chi ci chiede aiuto, necessaria per un rapporto efficace e costruttivo, e un

¹ Fernando Dell'Agli - Esperienza manageriale in una multinazionale nelle vendite e nella formazione, poi libero professionista, consulente, formatore e counsellor della Riprogrammazione Esistenziale. Autore del volume "Passeggiate per Olimpia". Coautore del volume AIF "Formazioni one-to-one". Collaboratore della rivista l'Agone. e-mail: f.dellagli@gmail.com



distacco dai suoi problemi e dalla emotività che ti riversa addosso – che a volte arriva a livelli patologici – per tutelare la nostra serenità e la nostra tranquillità.

Come difendersi dal *burn-out*

Ho riflettuto spesso negli ultimi tempi su questi aspetti e ho compreso che la soluzione non si basa su facili formule o su regole prefabbricate, ma dipende – come tutte le cose importanti della vita – da una attenta ricerca personale, e da uno sforzo che varia da individuo a individuo; d'altra parte tutte le attività importanti hanno un prezzo. Cercando una risposta ai miei interrogativi sono andato di recente ad ascoltare la conferenza di uno psichiatra dedicata ai Volontari Ospedalieri, cioè a coloro che negli ospedali cercano di dare aiuto pratico e conforto agli ammalati, intitolata come questo mio articolo: “Il *burn-out* nella relazione d'aiuto”.

Il conferenziere ha detto che il problema si pone per tutti coloro che, in forme diverse, svolgono relazioni d'aiuto: medici, infermieri, vigili del fuoco, poliziotti, e così via, parlando sia di *burn-out* psicologico che fisico. Non ho trovato molte risposte ma ho scoperto di essere in buona compagnia.

Non ero soddisfatto, ed ho cercato di analizzare più a fondo i diversi aspetti di un potenziale *burn-out*; di seguito elenco le mie riflessioni al riguardo.

Stress e *burn-out*

Innanzitutto vorrei fare una distinzione tra *stress* e *burn-out*: il primo è di tipo prevalentemente fisico ed è reversibile, in altre parole può essere superato se cessa la causa che lo produce e se si fa ricorso ad opportuni rimedi, il *burn-out* invece ci colpisce più in profondità, con caratteristiche di tipo essenzialmente emotivo.

Penso ai soccorritori dei migranti, che vedono sparire fra le onde coloro che cercano di salvare e vedono perdersi delle vite nonostante i loro sforzi, o ai vigili del fuoco che non riescono a tirar fuori dalle fiamme chi vi resta intrappolato, o ai medici e al personale sanitario che vedono morire dei pazienti nonostante il loro impegno nel praticare le cure.

In questi casi un antidoto al senso di sconfitta e allo sconforto che ne deriva può basarsi sulla consapevolezza di aver fatto tutto il possibile **con scienza e coscienza**.

Un altro modo di proteggersi è quello usato ad esempio dai chirurghi, che spesso raccontano barzellette mentre operano; la prima volta che mi accadde, prima di essere addormentato dall'anestesista, rimasi scandalizzato, poi mio fratello chirurgo mi spiegò che era un modo efficace per allentare la tensione e lo accettai.

***Burn-out* e counselling, *burn-out* e aiuto a persone in grave difficoltà**

Una differenza importante, direi fondamentale, è quella tra l'aiuto del *counsellor* al suo cliente e l'aiuto che viene offerto a persone che si rivolgono a strutture tipo la



Caritas, esperienza cui ho fatto cenno all'inizio e che ha attivato queste mie riflessioni.

Nel rapporto tra *counsellor* e cliente in genere si stabilisce un accordo formale: dopo una fase esplorativa iniziale si definiscono il problema da risolvere, la durata della relazione d'aiuto (numero, frequenza e modalità degli incontri), gli indicatori per valutare il risultato, il compenso destinato al professionista.

Può accadere che il cliente non sia soddisfatto dei risultati raggiunti, o che il *counsellor* veda che il cliente non segue i suggerimenti forniti, o che le richieste del cliente vadano oltre le competenze del *counsellor* (es. problemi seri di tipo psicologico); tutti questi possono essere motivi di rammarico per il *counsellor*, ma il rapporto arriva al termine e il rischio di *burn-out* è limitato.

Invece nella relazione d'aiuto con persone che si rivolgono alla Caritas le problematiche sono profondamente diverse, e diversa è la risposta possibile; le richieste possono riguardare bisogni di tipo economico (vitto, vestiario, ricerca di lavoro, pagamento di bollette), o richieste d'aiuto di tipo esistenziale, e l'aiuto non è di tipo professionale, a fronte di un compenso, ma umano e gratuito, per senso di responsabilità sociale.

Nelle richieste di tipo economico, anche se spesso ci si sente inadeguati e si vorrebbe poter fare molto di più, la capacità di ascoltare empaticamente la persona e di aiutarla ad abbozzare un progetto di soluzione si rivela adeguata e il rischio di *burn-out* per chi offre l'aiuto è limitato.

Il problema è più grave e complesso nel caso di richieste di aiuto di tipo esistenziale; in questi casi la persona, che spesso vive una situazione individuale e familiare oggettivamente drammatica, complicata da una personalità psicologicamente disturbata, tende a scaricare i suoi problemi su chi la ascolta in maniera torrenziale, parlando anche per ore, e trasferendo sull'ascoltatore la sua angoscia, spesso senza seguire i suggerimenti o i consigli che le vengono forniti, in una spirale senza fine.

In questi casi chi fornisce l'aiuto non può terminare un contratto che non è mai stato stabilito, lasciando il cliente andare per la sua strada, ma non può nemmeno farsi coinvolgere all'eccesso, pena il doppio danno, per sé e per l'assistito, indicato all'inizio.

Per far questo è necessario porre dei paletti, ad esempio limitando molto la comunicazione verbale a favore di quella scritta (sms, e-mail, whatsapp) e riportare costantemente la persona ad uno stato di realtà che la sua angoscia le fa perdere di vista; a volte bisogna ricorrere a delle scuse per non incontrarla troppo spesso, senza peraltro farla sentire abbandonata.

Bisogna inoltre non agire da soli, sia condividendo l'aiuto con altri volontari del gruppo, sia cercando di creare una rete di sostegno formata da specialisti (avvocati, medici, ecc.) che possano fornire quei supporti che vanno oltre le competenze di cui i volontari dispongono.

Infine è importante condividere con gli altri volontari le problematiche che gli assistiti presentano, e, sempre nel rispetto della *privacy* di chi ci chiede aiuto, condividere esperienze e risultati, successi ed errori, non portando sulle spalle da soli il peso, a volte veramente elevato, che gli assistiti ci riversano addosso.

Per fortuna nel nostro gruppo è presente una psicologa psiconcologa, abituata a fornire sostegno a persone in gravi difficoltà, e con lei ci riuniamo periodicamente per valutare i singoli casi e scegliere gli approcci più opportuni; la condivisione fraterna è un ottimo antidoto contro il *burn-out*.

