



# **PSICOLOGIA CLINICA**

dott.ssa Paoletta Florio  
psicologa-psicoterapeuta

## LA SINDROME DEL BURNOUT

- Freudenberger (1974) descrive l'esaurimento fisico ed emotivo sperimentato dagli operatori di un'istituzione psichiatrica, sottolineando la maggiore prevalenza tra gli operatori più motivati
- Maslach (1976) definisce il burnout come una risposta emotiva ad uno stress cronico caratterizzato da 3 componenti:
  1. esaurimento emotivo
  2. mancata realizzazione professionale
  3. depersonalizzazione

## LA SINDROME DEL BURNOUT

esaurimento emotivo: «la sensazione di continua tensione e di inaridimento del rapporto con gli altri»

- si tratta della risposta ad una situazione che induce un eccessivo coinvolgimento emotivo per cui una persona si sente stanca, esaurita e svuotata di ogni energia, sia fisica che psichica
- si manifesta con freddezza e disinteresse, ma anche esplosioni di collera
- conseguenza: evitamento delle situazioni difficili, soprattutto a livello relazionale

## LA SINDROME DEL BURNOUT

mancata realizzazione professionale: «la sensazione e la consapevolezza della diminuzione della propria competenza e del desiderio di successo»

- insorgono rabbia, frustrazione, senso di fallimento, desiderio di cambiare lavoro

## LA SINDROME DEL BURNOUT

depersonalizzazione: «la risposta negativa nei confronti di chi riceve la prestazione professionale»

- caratterizzata da distacco rifiutante e ostile dell'operatore nei confronti dell'utente
- paziente non più come persona bisognosa di aiuto, ma come oggetto, fonte continua di insostenibili richieste
- cinismo e incapacità di instaurare una fruttuosa relazione terapeutica

# LA SINDROME DEL BURNOUT

## cause del burnout:

- età: dati non univoci
- sesso: le donne tendono a provare maggiore esaurimento emotivo, gli uomini ad avere comportamenti depersonalizzanti e di insensibilità
- stato civile: secondo alcuni, più frequente nei celibi
- personalità di tipo A (stile di vita iperattivo, competitivo, in lotta con il tempo): dati non univoci
- locus of control esterno positivamente correlato
- stile di coping: maggiore rischio per stile di coping centrato sulle emozioni o sull'evitamento

# LA SINDROME DEL BURNOUT

## sintomi del burnout:

- **fisici:** esaurimento fisico, attenzione a disturbi di scarsa entità, cefalea e dolori alla schiena, insonnia, disturbi gastrointestinali, malessere
- **comportamentali:** irritabilità e disposizione alla rabbia, maggiore assunzione di alcol e farmaci, problemi coniugali e di relazione, rigidità nella soluzione dei problemi, impulsività, isolamento
- **cognitivo-/affettivi:** insensibilità o ipersensibilità, identificazione eccessiva con il paziente, tristezza, pessimismo e disperazione, noia e cinismo, indecisione

## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

assertività: capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni ed opinioni, senza prevaricare né essere prevaricati

riconosce i diritti propri ed altrui

è pronta ad ascoltare il punto di vista dell'interlocutore

è pronta ad esprimere il proprio eventuale disaccordo

utilizza la negoziazione come strumento di gestione dei conflitti



## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

un individuo è assertivo quando in un contesto relazionale:

- ha ben chiaro cosa desidera
- agisce per ottenerlo
- rispetta i diritti degli altri
- non si sente in colpa
- mantiene una buona opinione di sé anche nel caso gli sia difficile o impossibile raggiungere ciò che desidera

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## situazioni critiche:

- presentare il proprio punto di vista
- manifestare il proprio disaccordo
- fare/rifiutare una richiesta
- gestire un conflitto
- formulare una critica costruttiva
- ricevere una critica
- fare/ricevere dei complimenti
- esprimere e gestire le proprie emozioni

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## principi del comportamento assertivo:

- affermare i propri diritti rispettando quelli dell'altro
- esprimere pensieri ed emozioni in modo onesto e non manipolatorio
- riconoscere i propri bisogni e i propri desideri
- individuare soluzioni condivise
- stabilire relazioni paritarie.

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

il comportamento assertivo provoca:

- emozioni e cognizioni prive di insicurezza e ansia
- attenta considerazione degli altri
- fiducia in sé e negli altri
- scelte autonome
- dignità propria e altrui

## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

il comportamento passivo è tipico di quando:

- si è incapaci di esprimere le proprie opinioni o i propri sentimenti
- si ritengono gli altri migliori di noi stessi
- si teme il giudizio degli altri
- si fa fatica a rifiutare le richieste
- si tende a sottomettersi al volere altrui
- si fa fatica a proporre iniziative e a prendere decisioni.

obiettivo generale: evitare ogni possibile conflitto, ridurre l'ansia di esporsi, rimandare le decisioni e ottenere la benevolenza dell'interlocutore

## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

un individuo è passivo quando in un contesto relazionale:

- non difende i propri diritti
- non esplicita i propri bisogni, opinioni, desideri ed emozioni
- è condizionato e influenzato
- tende a subire
- ha un'elevata ansia sociale.

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## principi del comportamento passivo:

- viola i propri diritti
- trascura i propri bisogni
- sottende una scarsa capacità di manifestare opinioni ed emozioni
- si esprime in modo autosvalutante
- subisce
- inventa scuse
- rimanda le decisioni
- sfugge alle responsabilità

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

il comportamento passivo provoca:

- frustrazione, ansia, senso di colpa, inibizione
- violazione del mondo interiore
- mortificazione della propria dignità



## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

il comportamento aggressivo è tipico di quando:

- si tenta di soddisfare unicamente i propri bisogni prevaricando gli altri
- si ritiene di essere sempre nel giusto
- si addossa agli altri la responsabilità dei propri errori
- si è irremovibili rispetto alle proprie posizioni

obiettivo generale: averla vinta a tutti i costi.

## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

un individuo è aggressivo quando in un contesto relazionale:

- si impone lasciando poco spazio agli altri
- non ammette di aver sbagliato
- non è interessato e non rispetta bisogni, opinioni, desideri, emozioni dell'altro
- è ostile e imprevedibile.

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## principi del comportamento aggressivo:

- afferma i propri diritti violando quelli dell'altro
- esprime pensieri ed emozioni in modo disonesto e manipolatorio
- si esprime in modo offensivo, umiliante, disprezzante
- raggiunge i propri obiettivi a spese degli altri

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

il comportamento aggressivo provoca:

- senso di colpa
- collera e ostilità
- umiliazione e disprezzo per gli altri
- mortificazione della dignità degli altri

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## diritti assertivi:

- il diritto di essere se stessi
- il diritto di agire in modo da difendere il proprio valore e la propria dignità senza ledere l'integrità altrui
- il diritto di avere bisogni e necessità anche diversi da quelli delle altre persone
- il diritto di chiedere (ma non di pretendere) ciò di cui si ha bisogno
- il diritto di giudicare il proprio comportamento, i propri pensieri, le proprie emozioni e di assumersene la responsabilità, accettandone le conseguenze
- il diritto di essere anche illogici nelle proprie scelte

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## diritti assertivi:

- il diritto di non offrire ragioni o scuse per giustificare il proprio comportamento
- il diritto di dire di no senza sentirsi in colpa
- il diritto di dire «non so» o «non capisco»
- il diritto di cambiare opinione
- il diritto di commettere errori e di assumersene la responsabilità
- il diritto di valutare se assumersi la responsabilità di trovare soluzioni ai problemi degli altri
- il diritto di non rendere sempre al massimo delle proprie possibilità

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## componenti non verbali:

- contatto oculare: sguardi reciproci che due persone si scambiano durante un'interazione; carenza o eccesso
- espressione facciale: ogni variazione mimica coerente con i sentimenti e le emozioni che si vogliono esprimere
- postura: posizione del corpo
- spazio corporeo: ambito spaziale in cui ci si muove interagendo
- contatto corporeo
- tono e inflessione della voce
- gestualità delle mani

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

componenti verbali – abilità di comunicazione:

- domande chiuse vs. domande aperte
- libera informazione: informazione che eccede in qualche modo la domanda o è data senza essere sollecitata
- autoapertura: informazione libera o sollecitata che diamo su noi stessi



# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## componenti verbali – abilità di protezione:

- tecnica del disco rotto: consiste nel ripetere in modo quasi coattivo ciò che si vuole, senza aggressioni o irritazioni, con tranquillità
- tecnica dell'annebbiamento: consiste nell'acconsentire in termini generali o di probabilità a qualche parte della comunicazione dell'altro, senza però cambiare il proprio punto di vista o la propria decisione
- tecnica dell'asserzione negativa: consiste nell'ammettere il proprio errore senza ansia e senza diminuire la nostra immagine personale

# LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

## componenti verbali – abilità di protezione:

- tecnica dell'inchiesta negativa: consiste nel chiedere informazioni sulla critica
- tecnica della discriminazione selettiva: consiste nel cogliere, in un messaggio critico, solo quella parte sulla quale siamo disposti a discutere, a dare giustificazioni e/o spiegazioni
- tecnica del disarmo dell'aggressività: consiste nell'opporre ad una critica che abbia delle connotazioni particolarmente violente un comportamento di estrema calma