

## Lo stress lavorativo: quanto incide e come ottimizzarlo

*Un'indagine sulle problematiche psicologiche del medico di medicina generale, realizzata durante un corso di aggiornamento sul burn-out nei quattro poli didattici della Asl di Chieti, pur rilevando buone capacità emotive da parte dei Mmg, ha offerto alcuni spunti di riflessione che suggeriscono l'opportunità di implementare la formazione psicologica del medico attraverso la realizzazione di gruppi esperienziali, come i Gruppi Balint*

**D**a diversi anni, in ogni occasione di incontro dei medici di medicina generale, l'argomento principale di discussione è lo stress lavorativo, sempre maggiore e con ripercussioni sempre più pesanti sull'equilibrio emotivo e relazionale. Pertanto, su segnalazione degli stessi Mmg, si è organizzato un corso di aggiornamento sul burn-out nei quattro poli didattici della Asl di Chieti, comprendente i comuni di Chieti, Francavilla, Guardiagrele ed Ortona a cui hanno partecipato in totale 151 medici. In questa occasione sono stati distribuiti ai partecipanti due test a risposte multiple: il TPS (Test di Valutazione del Grado di Soddisfazione Professionale) e il TAE (Test di Valutazione delle Abilità Emotive), al fine di valutare il livello di soddisfazione professionale del medico e di correlarlo positivamente con le sue abilità emotive. Ciò come momento di riflessione e di sollecitazione a implementare strumenti formativi - come i Gruppi Balint - idonei a favorire nel medico la conoscenza delle problematiche psicologiche relazionali.

I medici che hanno compilato i test sono stati 110 (38 donne e 72 uomini), un campione altamente rappresentativo, costituendo il 75% di tutti i medici partecipanti al corso. Le variabili dei dati presi in esame sono il sesso, due fasce di età (37-52 anni e 53-68 anni) e il contesto geografico di lavoro rappresentato dalla sede del polo didattico in cui si è tenuto il corso (area metropolitana, fascia costiera e fascia montana).

L'analisi del TSP ha mostrato una larga maggioranza di medici che ritiene utile e gratificante la propria professione (figura 1) e che si ritiene abbastanza o completamente soddisfatto dal suo lavoro.

Soffermandosi poi sulla tipologia delle risposte relative all'insoddisfazione profes-

sionale si è constatato che tale condizione genera principalmente ansia e tensione emotiva, seguita da irritabilità e quindi da minore efficienza lavorativa, da superficialità nel rapporto con i pazienti e da un senso di scoraggiamento e indifferenza. Tali vissuti non sono tuttavia correlati in modo esclusivo alla insoddisfazione lavorativa, ma appaiono come l'epilogo dell'impegno quotidiano professionale.

La "fatica professionale", anche se consapevolmente vissuta come utile e gratificante, comunque comporta un impegno psicofisico che se non viene ben gestito risulta essere una condizione predisponente a condizioni di stress lavorativo e comunque determina un impatto negativo sulla qualità della vita (figura 2).

Tra le cause più frequenti di stress lavorativo troviamo la burocrazia, il sovraccarico lavorativo, la scarsa retribuzione, il senso di isolamento e la mancanza di confronto professionale, la mancanza di spazi per la pro-

Figura 1

### Come giudica la sua professione?



Figura 2

Ritiene che la sua insoddisfazione professionale possa causarle una o più delle seguenti condizioni?



pria crescita professionale e la cattiva gestione delle strutture amministrative di riferimento (tabella 1).

Il rapporto con i pazienti è risultato essere gratificante, coinvolgente, ma anche, in alcune circostanze, irritante.

Tra le soluzioni indicate per la gestione efficace dello stress lavorativo, la maggioranza dei Mmg crede che occorra una migliore capacità di organizzare il lavoro, una pianificazione di più pause che consentano un rallentamento complessivo dei ritmi lavorativi e una maggiore espressività creativa (figura 3).

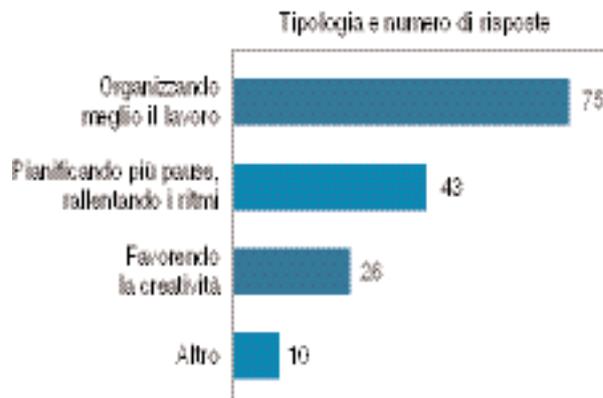
Tabella 1

Le cause più frequenti di stress lavorativo

	Cause	Numero risposte
1.	La burocrazia	79
2.	Essere sovraccarico di lavoro	48
3.	Essere scarsamente retribuiti	24
	Non avere le possibilità di collaborare e di scambiare idee coi colleghi	24
4.	Lavorare in strutture amministrative mal gestite	22
5.	Non avere spazi e tempi istituzionalmente prefissati per la propria crescita professionale	18
6.	Avere una insoddisfacente autonomia decisionale	14
7.	Avere rapporti insoddisfacenti coi colleghi	11
	Avere una personalità fragile	11

Figura 3

Come pensa si possa gestire meglio lo stress lavorativo?



### Le abilità emotive

Analizzando invece le risposte del TAE è stato possibile evidenziare punteggi indicativi della presenza di ottime abilità emotive in oltre il 94% dei medici intervistati, così come confermato anche da altre ricerche condotte su campioni più vasti di medici.

Tali abilità si presentano invariate sia analizzando il sesso sia le due fasce di età.

Questo dato positivo se da un lato riflette l'impegno e la disponibilità del medico nell'operare quotidianamente ricercando attivamente un rapporto emotivamente significativo, dall'altro indica la necessità di valorizzare questa esperienza attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza e strutturazione delle abilità relazionali utilizzate.

Imparare dall'esperienza vuol dire infatti riflettere sul proprio operato, definirne i contenuti, monitorarne l'andamento nel tempo, verificarne l'efficacia. Già Michael Balint sosteneva che il *buon senso* non è sufficiente a garantire una relazione medico-paziente, ribadendo la necessità di addestrare il medico sul versante psicologico e ritenendo che solo la realizzazione di gruppi esperienziali potesse rappresentare una risposta soddisfacente a tale problematica.

Il possesso di buone abilità emotive rappresenta quindi il prerequisito fondamentale per l'accesso alle dinamiche psicologiche personali e dei propri pazienti; l'esperienza sul campo ha fatto maturare negli anni tali abilità e ciò predispone il campione selezionato a un addestramento più

### I punti salienti emersi dall'indagine

1. Presenza di buone abilità emotive, ma assenza di consapevolezza e padronanza di queste abilità.
2. Percezione della professione come utile e gratificante a testimonianza dell'impegno profuso quotidianamente.
3. Buon livello di soddisfazione lavorativa. Ciò tuttavia non risparmia il medico rispetto a condizioni di stress lavorativo che si possono ripercuotere sulla propria qualità di vita.
4. Presenza di un rapporto con i pazienti gratificante e al tempo stesso coinvolgente emotivamente.
5. La burocrazia è ritenuta la maggiore causa di stress lavorativo, ma vi è anche la consapevolezza che occorre affinare le conoscenze burocratiche dell'agire professionale.
6. La necessità di organizzare meglio e con maggiore creatività il lavoro.
7. Una generale tendenza alla rimozione delle emozioni e alla chiusura in se stessi (preludio alla medicina difensiva).
8. La presenza di una certa difficoltà a confrontarsi con i propri colleghi.
9. Un generale atteggiamento di inerzia rispetto a proposte di cambiamento.

specifico. Vi è quindi un terreno fertile su cui si può innescare un percorso formativo protratto nel tempo e centrato prevalentemente all'affinamento e alla gestione delle abilità emotive.

#### ■ Le criticità

Tra le criticità maggiormente rilevate vi è la generale tendenza del medico ad avere difficoltà a dare un nome alle emozioni vissute nel contesto lavorativo, a relazionarsi con i colleghi con uno spirito eccessivamente critico, fornendo in via preclusiva feedback negativi, a irrigidirsi in modo inopportuno in presenza di situazioni conflittuali nei confronti dei colleghi.

Il riconoscimento delle emozioni è l'elemento chiave che predispone all'empatia; non avere un facile accesso al proprio mondo emotivo, non riuscire a codificare in tempo reale le proprie emozioni - *alexitimia* - può costituire pertanto un fattore ostacolante l'efficacia relazionale.

La difficoltà a relazionarsi con i colleghi di lavoro conferma il senso di isolamento che spesso è stato evidenziato da specifiche indagini condotte in medicina generale e può essere uno dei fattori che impediscono la nascita di nuove forme di organizzazione di lavoro, medicina di gruppo, nuclei di cure primarie, ecc. nella nostra realtà, nonostante l'impegno della società professionale e del sindacato medico a propagandare le nuove forme associative come strumento necessario per la sopravvivenza della medicina generale.

In entrambi i casi, i Gruppi Balint si propongono come un eccellente momento di confronto e di crescita professionale.

Lavorare in gruppo, esprimere emozioni e condividerle con gli altri colleghi consente al medico di riappropriarsi di una dimensione emotiva che lo pone in condizione di riconoscere e gestire al meglio le più importanti emozioni che ricorrono nella relazione con gli altri.

Questo processo apporta benefici anche sul versante personale; la capacità di decodificare e gestire le proprie emozioni aiuta a promuovere il benessere e a riconoscere i limiti umani e professionali dell'agire quotidiano, facilitando l'attuazione di uno stile di vita più funzionale.

L'esperienza emozionale dei lavori di gruppo - così come ha sempre insegnato Balint - appare quindi di fondamentale importanza per la gestione delle risorse umane in ambito lavorativo, ma anche come modalità per attuare strategie di supervisione del lavoro svolto e come strategia di prevenzione di dinamiche psicologiche che possono confluire in strutturazioni psicopatologiche.

Costruire un gruppo funzionale richiede costanza e impegno progressivo. Essendo un'esperienza vissuta in prima persona richiede una partecipazione attiva e diretta, duratura nel tempo, tale da garantire una "modificazione notevole, seppur parziale, della personalità del medico".

Nel contesto della formazione ECM si ritiene quindi importante implementare questo tipo di esperienza che rafforza l'identità medica nei suoi aspetti umani e professionali, consolida metodologie di insegnamento e apprendimento proprie dell'andragogia, rafforza l'identità personale e favorisce contesti lavorativi improntati ad uno spirito di maggiore collaborazione professionale.