

CAMBIA-MENTI

Rivista dell'Istituto di Psicoterapia Sistemica Integrata

**L'esperienza
della VetHelpLine:
linee guida per
il benessere psicologico
del medico veterinario**



VOLUME MONOGRAFICO 2021

Issn: 2279/6991

CAMBIA-MENTI

Rivista dell'Istituto di Psicoterapia Sistemica Integrata



L'esperienza della VetHelpLine: linee guida per il benessere psicologico del medico veterinario

Issn: 2279/6991

2° volume MONOGRAFICO 2021

Direttore Responsabile

Antonio Restori

Direttore scientifico

Mirco Moroni

Coordinamento redazionale

Daniela Ferrari, Giada Ghiretti, Tiziana Brancati, Chiara Cugini

Redazione

Gianfranco Bruschi, Alberto Cortesi, Daniela Ferrari, Giada Ghiretti, Gabriele Moi, Michele Vanzini, Tiziana Brancati, Chiara Cugini

Comitato scientifico

Marco Bianciardi (Torino), Gwyn Daniel (Londra), Nadia Monacelli (Parma), Fabio Carnevale (Roma), Maria Cristina Koch (Milano), Nicola Bruno (Bologna)

Segreteria organizzativa

Ilaria Dall'Olmo

Indice

- pag. 5 | **Prefazione**
Monica Ratti
- pag. 7 | **Introduzione**
Rossella Cocchi
- pag. 9 | **Il progetto VetHelpLine**
Daniela Ferrari, Francesca Facchini
- pag. 15 | **La consulenza telefonica efficace: linee guida per veterinari**
Francesco Corradi, Francesca Facchini
- pag. 24 | **Il corpo e il benessere: burnout e tecniche di gestione dello stress**
Giulia Frosi, Tiziana Brancati
- pag. 35 | **Esposizione alla sofferenza degli animali (compassion fatigue), stili di attaccamento nell'adulto e qualità della vita professionale in un campione di veterinari italiani: una ricerca**
Alessandro Schianchi
- pag. 45 | **Donne e professioni: piccoli esercizi per orientarsi tra gli ostacoli e le risorse**
Roberta Mutti, Lucrezia Angioni
- pag. 53 | **Work-life balance: quali sfide per la professionista medico veterinaria oggi? Moderatore: Monica Ratti medico veterinario - MSD Animal Health; relatori: Daniela Ferrari psicologa psicoterapeuta; Tiziana Brancati psicologa psicoterapeuta; Giulia Frosi psicologa**
Trascrizione del webinar tenuto il 15 dicembre 2021 sulla piattaforma Cogito Ergo Vet

Prefazione

Monica Ratti¹

Essere al fianco del Medico Veterinario, per l'azienda in cui lavoro, non è solo una priorità, è una missione. Ancora più importante è essere al fianco di qualcuno quando la realtà in cui vive cambia e lo fa molto rapidamente. Perché si sa il cambiamento fa paura, il cambiamento disorienta.

Oggi tutto cambia ad una velocità di cui nemmeno ci accorgiamo cosicché ciò che sembrava futuro fino a poco prima, è già diventato presente o addirittura passato.

Cambia il contesto e inevitabilmente mutano le esigenze, mutano le aspettative, anche quelle di coloro che un pet lo hanno e lo considerano alla stregua di un figlio.

Era ieri che i cani dormivano nelle cucce e i gatti nelle legnaie. È oggi che cani e gatti condividono con noi il divano o addirittura il letto.

Un legame sempre più stretto quello fra proprietari e pet, in una società che subisce profondi cambiamenti anno dopo anno, settimana dopo settimana, giorno dopo giorno.

Così Cambiamenti, continui e inarrestabili si sono riflessi anche sulla Professione Medico Veterinaria, che si è sentita un po' smarrita. Soprattutto se a causare quei cambiamenti è stata una pandemia, che ha accelerato in modo esasperato un processo già in atto,

certo, ma a ritmi decisamente più umani.

Nel 2020 il covid ha stravolto le vite di tutti noi, proprio tutti.

Ci ha fatto sentire soli, ci ha fatto sentire il bisogno di avere qualcuno accanto e molto spesso quel qualcuno era un cane o un gatto. E così i pazienti sono aumentati, e i proprietari sono diventati di più e spesso molto più apprensivi.

Il COVID ha fatto anche altro: ha portato alla luce quanto l'equilibrio tra uomo animali e natura sia fragile e debba essere custodito con gelosia. E a vegliare su questo equilibrio che chiamiamo ONE HEALTH c'è proprio lui: il medico veterinario. Questo e molto altro pesa sulle spalle del Medico Veterinario.

Ma arriviamo al punto: perché nasce la Vethelpline?

La Vethelpline nasce da tutto questo: dall'esigenza di essere al fianco di coloro che hanno pazienti che non parlano e clienti che parlano molto, a volte anche troppo, professionisti che fanno della loro vocazione un lavoro anzi una missione di vita, in un momento di grande smarrimento per tutti, quello della pandemia.

Ma se la Vethelpline nasce con il COVID, prosegue oltre il covid. Perché fare il medico veterinario è difficile al di là di ogni cosa.

Il veterinario spesso è veterinario, psicologo, commercialista e molto altro ancora, tutto in una volta sola.

¹ Monica Ratti, Medico Veterinario e Customer Value Manager in MSD AH.

Io quando praticavo la professione mi sentivo così e mi sentivo disorientata, spesso svuotata, a volte sopraffatta e mi avrebbe rassicurato l'idea di poter chiamare un professionista per parlare di tutto questo. Avrei apprezzato che un'azienda si preoccupasse di me non solo come professionista, ma anche come persona, con le sue fragilità, le sue paure, i suoi problemi. Perché la Vethelpline è questo: è parlare di ciò che si sente, di ciò che preoccupa, di ciò che fa paura per ricevere consigli e supporto da figure competenti e preparate.

La Vethelpline è la risposta alla domanda, talora inespressa, spesso mai sussurata, di una categoria professionale che si prende cura della salute di animali, uomini e ambiente, senza che sia poi così riconosciuta a livello sociale, ma che ogni giorno, con dedizione e devozione, grazie alle proprie competenze, maturate in lunghi percorsi di vita, preserva quel delicato equilibrio che abbiamo scoperto essere così delicato grazie a una grande, grandissima disgrazia che ha il nome di COVID-19.

Introduzione

Rossella Cocchi²

Correva l'anno 2020 quando venne proposto a un gruppo di psicologi di pensare a una linea telefonica per veterinari con l'intento di sostenere i medici nella gestione sia dei momenti di criticità privata che degli eventi stressanti legati alla professione, la quale spesso li espone a responsabilità molto grandi sia nei confronti della salute degli animali che dei loro padroni. Stress, emozioni negative, senso di impotenza e di frustrazione sono solo alcuni dei vissuti che punteggiano la loro quotidianità e che molto spesso non trovano, sia da parte delle istituzioni che della società, un adeguato spazio di ascolto e di comprensione. Per rispondere a questi bisogni l'associazione Coinetica ha attivato una Help Line rivolta a tutti i professionisti veterinari: la VetHelpLine. Questa prima e fortunata collaborazione con ANMVI ed MSD Animal Health ha permesso, attraverso uno scambio virtuoso di competenze, di poter accedere, utilizzando una lente sistemica, ad un mondo complesso ed articolato quale è quello del professionista medico veterinario. In medicina veterinaria, professione di aiuto per eccellenza, sono molte oramai le ricerche che mettono in luce come il peso della responsabilità del "prendersi cura", possa esaurire le

risorse del medico e far sì che la fatica legata a tale responsabilità, la cosiddetta compassion fatigue, produca malessere sia fisico che psicologico. "Il nostro è un lavoro complicato -dichiara Marco Melosi, Presidente ANMVI- che non riguarda solo la cura di cani e gatti, ma la tutela della salute di tutti. Che ti occupi di animali da allevamento o da compagnia, che lavori per l'università o la sanità pubblica, sei il garante centrale del benessere animale e di riflesso di quello umano. Un carico e una responsabilità molto pesanti, ma poco considerati socialmente". La pandemia, periodo in cui la VetHelpLine ha preso avvio, è oltretutto andata nella direzione di accentuare quelle difficoltà da sempre presenti in ambito professionale, prima fra tutte quella inerente la gestione del tempo privato e di quello lavorativo. Nell'esperienza della gestione della linea telefonica questo aspetto è emerso in maniera rilevante. La maggioranza delle telefonate ricevute proviene da donne, sulle quali il peso della cura in ambito familiare si fa solitamente più importante, e di queste il 40% riporta quanto le difficoltà della propria vita privata si riversino nel lavoro o viceversa. Il bisogno di una migliore conciliabilità tra dimensione privata e professionale si è imposto in maniera significativa ed ha portato il nostro staff a proporre attività seminariali per offrire

² Rossella Cocchi Psicologa psicoterapeuta in formazione Idipsi.

un approfondimento sul tema. Il presente volume si pone in continuità con questo collegamento tra professionisti della salute mentale e professionisti della salute animale, per cercare di rispondere a bisogni sempre più emergenti. Abbiamo pensato quindi di partire con un piccolo racconto sulla storia della VetHelpLine e di concentrarci poi su temi di forte interesse per i veterinari: come gestire una telefonata con i propri clienti (trasformandola da faticosa a efficace) e come promuovere benessere nella propria quotidianità (attraverso una riflessione

sullo stress e proponendo la tecnica di rilassamento del training autogeno). Si passa poi alla parte più specifica che vede una riflessione su una ricerca volta proprio ad analizzare il livello di stress vissuto dai medici veterinari. Infine, l'ultima parte dedicata alle donne: una analisi delle necessità del lavoro declinato al femminile (attraverso anche la proposta di piccoli esercizi da svolgere per riflettere su se stesse) e la trascrizione del seminario svolto nel 2021 sul tema del work-life balance.

Buona lettura!

Il progetto VetHelpLine

Francesca Facchini, Daniela Ferrari³

“Quando ebbe quindici anni, con gran dispetto delle sue coetanee, più belle, più spigliate e più disinvolte di lei,

Van Vera si ritrovò piena di corteggiatori.

-Ma cosa ci trovate in quella gattamorta? - chiedevano acide le amiche ai compagni.

-Vuoi mettere? - rispondevano i ragazzi. - Una che ti sta ad ascoltare e non ti interrompe mai? Una che si interessa veramente a quello che stai dicendo?

Ed era proprio così. A furia di ascoltare e ascoltare, in tutti gli anni Vera Van aveva immagazzinato nella mente una tale quantità di storie che se avesse voluto ritrarle fuori, avrebbe avuto da raccontare per anni e anni di fila, come Sheherazade, la principessa delle Mille e una notte. Ma lei non aveva nessuna voglia di raccontare quello che sapeva già, mentre c'erano tante storie che non conosceva. Non si era ancora saziata di quello che la gente aveva da dirle. E non importava che fossero delle storie strepitose. Le parlassero di cose banali come il tempo, i dolori reumatici del nonno; oppure di una storia d'amore complicata; o anche di un assalto a una banca con sparatoria e inseguimento.... Lei ascoltava tutto con lo stesso vivissimo interesse. [...]
Ma ascolta che ti ascolta, evidentemente

anche i timpani umani hanno un limite di usura. Un bel giorno, anzi un bruttissimo giorno, Vera, che stava ascoltando piena di interesse le confidenze di un bisnipote di nome Potito, improvvisamente vide il ragazzo che apriva e chiudeva la bocca come un pesce in un acquario. Non le riusciva di sentire una sola parola, un suono, un sussurro, era diventata sorda!”

Da “Parlare a Vanvera” (1989) di Bianca Pitzorno

L'Associazione Coinetica nasce nel 2007 a Parma con lo scopo di promuovere l'Etica dei linguaggi tra gli individui, le culture ed i saperi, favorendo lo sviluppo della salute e del benessere psichico. Da 15 anni si occupa di realizzare sul territorio emiliano attività di educazione e promozione del benessere. In particolare, è stata attiva in ambiti scolastici e di formazione⁴. L'incontro con il mondo dei medici veterinari nasce da una pluralità

⁴ Coinetica associazione culturale con sede in strada Vallazza 6 a Parma. Da Statuto si prefigge i seguenti obiettivi generali:

- Studio e ricerca sullo sviluppo della personalità umana e della psicologia volta a promuovere il diritto alla salute, alla tutela sociale, all'istruzione, alla cultura, alla formazione, nonché alla valorizzazione delle attitudini e delle capacità professionali approfondite attraverso le differenti teorie delle scienze bio-psico-sociali;
- Promozione di interventi nell'area della formazione psico-socioeducativa che aiutino allievi e formatori ad orientarsi nella conoscenza delle reciproche premesse culturali ed epistemologiche;
- Sviluppo di progetti che promuovano le premesse epistemologiche sopra indicate, in diversi ambiti del mondo sociale,

³ Francesca Facchini psicologa psicoterapeuta, didatta IDIPSI.
Daniela Ferrari psicologa psicoterapeuta, didatta IDIPSI.

di soci che provengono da ambiti diversi ma che condividono l'importanza di trasmettere temi di salute mentale e di prevenzione nei vari contesti lavoro. Il progetto VetHelpLine si inserisce in questo atteggiamento, ovvero l'idea di promuovere e favorire benessere nel mondo dei medici veterinari attraverso un servizio che sia facilmente fruibile, potremmo dire *smart*.

Attualmente promosso da MSD Animal Health, la linea telefonica ha visto la luce durante l'esperienza del primo lockdown italiano, quindi nel marzo del 2020. L'idea è partita dal dott. Alessandro Schianchi, veterinario per MSD Animal Health, e psicologo psicoterapeuta membro dell'associazione Coinetica. Già nell'estate del 2019 il direttivo dell'associazione aveva accolto l'idea di Schianchi costituendo nell'ultima assemblea del 2019 un gruppo di lavoro che concretizzasse il progetto. L'evento pandemico ha dato una accelerata notevole e nonostante le difficoltà del lockdown (banalmente c'era da attivare una scheda sim e acquistare un telefono), il progetto (in quella fase promosso da ANMVI e MSD Animal Health con Gruppo Benessere Veterinario) è partito il primo di maggio. La linea per i primi 2 mesi è stata

del lavoro, della scuola, della rete dei servizi rivolti alla persona e, più in generale, della vita delle persone.

- *Sviluppo della personalità umana in tutte le sue espressioni e rimozione degli ostacoli che impediscono l'attuazione dei principi di libertà, di uguaglianza, di pari dignità sociale e di pari opportunità, favorendo l'esercizio del diritto alla salute, alla tutela sociale, all'istruzione, alla cultura, alla formazione nonché alla valorizzazione delle attitudini e delle capacità professionali delle persone;*
- *Ricerca e promozione culturale ed etica;*
- *Attività e iniziative di studio, di ricerca, di formazione e di sensibilizzazione in ambiti psicologici, culturali e di promozione sociale*

attiva solo il martedì dalle 9 alle 13 ed il gruppo era composto da 7 professionisti. Il progetto della VetHelpLine si inseriva però dentro una serie di attività promosse a favore del benessere psicologico dei veterinari che aveva come base una pagina Facebook chiamata "*La prima cosa bella 4 Vet*", per cui Coinetica aveva concordato di occuparsi, oltre che della linea telefonica, anche delle cosiddette psicopillole, dialoghi registrati su temi a carattere psicologico da caricare proprio sulla pagina Facebook. La contaminazione del mondo Vet con il mondo Psi però era già partita nel gennaio 2020, quando ANMVI ha coinvolto Coinetica in un corso dal titolo DreamVet. Il corso prevedeva 10 lezioni in presenza nei fine settimana su temi quali la gestione delle emozioni e la gestione di un colloquio con i clienti. Lo sviluppo della linea telefonica è stato, quindi, per Coinetica un passaggio naturale, inserito nell'esplorazione delle specificità relative al benessere psicologico dei veterinari. Abbiamo sicuramente trovato molti punti in comune con il mondo medico veterinario e il mondo della psicologia: una professione fortemente femminile (che quindi presentava tutta una serie di specificità proprio rispetto alle donne), la difficoltà nello strutturare la propria attività professionale (e quindi le difficoltà economiche dei primi anni) e ultimo ma non ultimo lo scarso riconoscimento sociale. In molte chiamate, infatti, alcune di noi si sono riconosciute, hanno cioè vibrato empaticamente, riconoscendo alcune fatiche che si intrecciano con difficoltà lavorative proprie in particolare delle professioni di aiuto.

A luglio 2020 MSD Animal Health ha proposto a Coinetica di continuare l'esperienza della VetHelpLine per altri due anni, rivedendo però la sua organizzazione oraria: la disponibilità è stata infatti aumentata, passando a 4 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi. L'orario è stato spostato dalle 10 alle 14 per permettere di avere interamente la fascia del pranzo. Con MSD Animal Health abbiamo concordato di continuare il servizio di linea anonima⁵ e soprattutto una totale autonomia nella gestione della prassi prettamente psicologica con l'utente. Abbiamo deciso quindi di raccogliere alcune informazioni di carattere puramente statistico per avere chiaro, prima di tutto noi, come far evolvere il progetto e su cosa investire nell'attività seminariale stabilita nel contratto. Coinetica, infatti, ha offerto la possibilità di svolgere un seminario su un tema di interesse per il mondo dei medici veterinari, ovviamente prendendo spunto proprio dalle richieste pervenute alla linea telefonica. Quest'anno, il 15 dicembre del 2021, è stato realizzato un webinar insieme a Cogito Ergo Vet sul tema del Work-life balance, che ha visto la partecipazione di circa 300 persone⁶. Sin dal suo esordio la VetHelpLine si è posta quello di offrire un primo supporto rispetto le problematiche del lavoro veterinario che vengono in genere trascurate, quali problematiche di tipo

comunicativo con clienti o colleghi, oppure la sovraesposizione emotiva alle sofferenze degli animali e dei loro proprietari. La linea telefonica vuole inoltre offrire ai professionisti una prima accoglienza della sofferenza, ed orientarli quindi anche verso strategie di risoluzione di problemi specifici. Tante volte, infatti, ci si chiede di quale "grado" sia la nostra problematica e a chi e come possiamo rivolgerci per avere un aiuto specifico. Come si può leggere nel regolamento⁷ gli obiettivi specifici sono: legittimare vissuti di fatica legati allo svolgimento della professione di veterinario; orientare il professionista circa possibili aiuti strutturati a cui rivolgersi per problematiche personali o professionali; permettere uno spazio di riflessione per valutare differenti strategie comunicative con colleghi o clienti. Per i professionisti psicologi coinvolti, l'avvio della linea telefonica ha coinciso con una domanda su che tipo di servizio offrire, in termini etici e professionali. Molte, infatti, erano le domande: quali sono le differenze tra una risposta al telefono e una in presenza? Quali caratteristiche deve avere una accoglienza fortemente strutturata nel qui e ora e non in un percorso di consulenza più strutturato? Abbiamo quindi fatto ricerche in merito in quanto il counselling telefonico non è una novità per i servizi di tipo psicologico. È uno strumento utilizzato con l'obiettivo di intercettare uno specifico target di utenza (es. linea telefonica per i disturbi alimentari o per le violenze domestiche ecc) per superare lo stigma della sofferenza mentale o familiare, fornendo all'utenza la possibilità di interloquire con

5 Per trasparenza del servizio è stato pubblicato sul sito di Coinetica il regolamento della linea telefonica, con indicati le finalità del progetto, la sua organizzazione, la modalità di conservazione dei dati e soprattutto la privacy da compilare nel caso alcune persone non volessero usufruire dell'anonimato e richiamare più volte.

6 L'intero intervento è trascritto nell'ultimo capitolo del monografico

7 Il regolamento si trova in fondo al presente volume.

specialisti del settore nella totale anonimata. Dall'inizio della pandemia Sars-COvid 19 questo strumento è stato utilizzato anche dai servizi territoriali di salute mentale, garantendo così la continuità del servizio, nonostante l'impossibilità dell'incontro fisico. A differenza di queste tipologie di consulenze telefoniche, la linea dedicata ai veterinari ha una specifica peculiarità: è finalizzata al puro ascolto di storie. Queste storie hanno in comune un mestiere, ma possono portare qualunque tipo di domanda o nessuna domanda in sé, ma condividono la necessità di cercare un ascolto di tipo professionale. La letteratura evidenzia che il counselling telefonico è consigliabile, utile ed efficace (Brenner, Ingram e Danhauer, 2011) in quanto:

- a) Rende possibile l'intervento precoce su vissuti di isolamento e relative emozioni di paura, disperazione, impotenza e vulnerabilità;
- b) L'intervento è per sua natura flessibile e necessariamente centrato sulla persona, orientato al qui e ora;
- c) Permette di offrire interventi brevi mantenendo ugualmente buoni outcomes;
- d) La persona non si trova costretta a doversi confrontare con una seduta faccia a faccia che potrebbe essere vissuta come un'esperienza più minacciosa. Le persone infatti richiedono counselling telefonico in quanto trascende le barriere fisiche e permette una connessione immediata con alcuni aspetti e più protetta: il poter rimanere anonimi e non visibili consente un abbassamento della preoccupazione legata allo stigma del richiedere trattamenti di salute mentale e facilita l'accesso ad un

servizio. D'altra parte, va tenuto presente che questa maggiore accessibilità all'intervento psicologico potrebbe portare a doversi confrontare con una fascia di utenza con maggiori livelli di ambivalenza nei confronti del trattamento;

- e) Il rapporto risulta più paritario: sia il terapeuta che il paziente restano solo delle voci, non è visibile e non viene percepita l'eventuale disparità di potere. Ciò può aiutare a diminuire il timore di stigma sociale in alcuni utenti che altrimenti non richiederebbero interventi di salute mentale.

Come diffuso dal settore di Psicologia Clinica e di Comunità dell'AUSL di Modena, nel documento *"Strumenti per l'intervento psicologico in teleconsulenza"* redatto da Bedini, Brunello e Fanizza (2020) è importante soffermarsi sulla peculiarità dell'intervento terapeutico durante l'emergenza COVID-19. Gli autori sottolineano che in questa fase l'intervento ricade sovente sulla gestione del contingente, altresì vero anche per l'intervento della VetHelpLine.

"Questo non deve far pensare che si stia fornendo una terapia minore, ma la si deve piuttosto intendere come una opportunità per lavorare sulle capacità di autoregolazione e superamento del disagio, sull'empowerment delle parti sane" in modo che la persona dall'altro capo del filo possa efficacemente prendersi cura di se stessa. Inoltre, continuano gli autori:

"è fondamentale alzare la soglia della nostra valutazione di psicopatologia: in questa particolarissima situazione, pensieri, atteggiamenti"

giamenti, stati d'animo e comportamento che solitamente sarebbero considerati sintomatici, vanno considerati tentativi di adattamento ad una situazione assolutamente anomala. Quest'ultima è una riflessione importante, perché mette il clinico nella condizione mentale di poter aiutare il paziente a considerare la propria sofferenza come umana e inevitabile, ma non per questo da ignorare o sopprimere con comportamenti potenzialmente dannosi o patologici (come abuso di sostanze, comportamenti compulsivi, violenza ecc)".

Vista la natura peculiare di questa linea telefonica che, come abbiamo detto, non si rivolge a un target sintomatologico, ma a una categoria professionale, la formula della raccolta dati prevedeva questi parametri di carattere molto generale:

- data e durata telefonata
- motivo della chiamata (problemi personali/ problemi nel contesto lavorativo/entrambi)
- genere del chiamante
- regione
- fascia di età del chiamante
- quale invio proposto (suggerimento relativo un percorso psicologico o di altra natura)

Abbiamo dato molta cura alla parte dell'invio a professionisti o Ausl del territorio del chiamante, in quanto, come detto, questo primo ascolto voleva riflettere un iniziale contatto con la dimensione della cura del proprio sé psicologico, senza scopo di presa in carico o di soluzione del problema, ma più che altro una riflessione sull'esistenza o meno di un problema e di quale poteva essere la

strategia migliore per risolverlo. I dati che presentiamo riguardano il primo anno di attività, ovvero dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2021, in quanto il secondo anno, mentre stiamo scrivendo, non si è ancora concluso (anche se possiamo confermare il trend del 2020-2021). Le ore svolte nel primo anno sono state 1008 per un totale di 95 telefonate ricevute. Sono state svolte anche supervisioni mensili per il gruppo di lavoro composto da 5 psicologhe psicoterapeute. La raccolta dati, completamente anonima, ha messo in luce come il servizio sia stato usufruito principalmente dalle donne, nella fascia di età tra i 40-49, del nord Italia per problematiche principalmente legate al work-life balance. Le chiamate sono state in media 8 chiamate al mese. I mesi di maggior traffico telefonico sono stati gennaio 2021 e aprile 2021. Le professioniste donne che hanno chiamato sono state 71 a fronte delle 19 chiamate maschili. La fascia di età che maggiormente ha contattato la VetHelpLine è stata quella dai 40-49 anni. Le regioni maggiormente rappresentate sono Lombardia Piemonte e Emilia-Romagna. Le problematiche per cui si accedeva alla linea telefonica sono state di carattere principalmente lavorativo. L'aspetto rilevante, condiviso in supervisione è però il numero relativo alle problematiche che investono vita privata e lavoro, in quanto sono state chiamate esclusivamente femminili. Le problematiche espresse nell'ambito del lavoro hanno riguardato molto le criticità con colleghi e clienti, soprattutto riguardo la possibilità di gestire atteggiamenti aggressivi e prevaricatori.

La consulenza telefonica efficace: linee guida per veterinari

Francesca Facchini, Francesca Corradi⁸

Questo articolo nasce dall'esperienza di consulenza telefonica della VetHelpLine, all'interno della quale sono spesso emerse le difficoltà che i medici veterinari vivono nella relazione coi clienti, soprattutto quando questa avviene da remoto, cioè attraverso le telefonate.

L'articolo prende forma unendo le nostre competenze in ambito psicologico e le esperienze, i vissuti e i racconti dei medici veterinari che abbiamo ascoltato e accompagnato, attraverso la HelpLine telefonica.

Da quanto emerso, i veterinari riportano difficoltà che non sono strettamente connesse con la problematica medico veterinaria dell'animale che hanno in cura, ma piuttosto alla relazione col cliente: ad esempio, difficoltà nel comprendere la problematica stessa o nel gestire emozioni legate agli esiti non sperati delle terapie, affrontando preoccupazioni generalizzate dei clienti e vivendo incontri ad alto impatto emotivo. In particolare modo il setting della chiamata telefonica può esporre il professionista alla gestione di queste preoccupazioni con una reperibilità 24/24 (richieste pressanti, telefonate lunghe, clienti insistenti, chiamate in orari non consoni e non concordati). La relazione telefonica permette grande flessibilità ma al

contempo presenta come criticità il dover gestire le richieste dei clienti in momenti non lavorativi, con la possibile conseguenza di essere sempre attivi o di sentirsi invasi.

Ciò può avere significative conseguenze sul nostro benessere. Queste dinamiche molti di noi le hanno sperimentate in particolare nel periodo pandemico durante il quale sono aumentati i fattori di stress sia nella vita privata sia in quella lavorativa. Il rischio è di entrare in un circolo vizioso con escalation di stress e compromettere la qualità del proprio lavoro. Per questo abbiamo pensato ad un decalogo di 10 regole per la gestione delle telefonate che ognuno può provare ad applicare ed adattare alla propria routine professionale per provare a trovare (e poi mantenere) quel confine di rispetto reciproco con i clienti che concilia benessere personale, soddisfazione e efficienza professionale.

I. Gestire le chiamate telefoniche: 10 linee guida

Le prime due regole che abbiamo pensato si configurano come regole di cornice, di preparazione del setting entro il quale accogliere le chiamate che riceveremo. Come ogni spazio che viviamo (corporeo, fisico, virtuale, "meta", ecc.) e in cui lavoriamo, prima di tutto, esso necessita di essere pensa-

⁸ Francesca Facchini psicologa psicoterapeuta, didatta IDIPSI. Francesca Corradi, psicologa psicoterapeuta in formazione IDIPSI.

to, immaginato, progettato, necessita di una fase di preparazione, di cura e riflessione. Possiamo chiederci che significato, quale ruolo esso riveste per noi e quale priorità in questo momento decidiamo di attribuirgli nel nostro progetto di vita.

Le regole successive invece entrano nel merito della gestione della telefonata vera e propria; abbiamo provato ad affrontare brevemente gli aspetti che possono condizionare maggiormente l'esito di una telefonata in termini soprattutto relazionali e comunicativi (aspetti verbali e non verbali, momenti delicati della telefonata come l'apertura, la chiusura o momenti conflittuali).

REGOLA 1: DEFINISCI LE TUE PRIORITÀ

Cerca di creare armonia tra il tuo tempo professionale e i tuoi spazi personali. Puoi provare a considerare queste due dimensioni come parti integrate del tuo più ampio progetto di vita; non per forza devono essere bilanciate in modo perfetto, valutate nel modo in cui ti fanno sentire soddisfatto ed efficace (nell'ultimo capitolo troverai un approfondimento e un semplice esercizio dedicato). Rivedi periodicamente le tue priorità, è normale che possano cambiare. Definire le priorità ci aiuta ad avere chiaro come vogliamo gestire lo spazio dedicato al lavoro e in particolare lo spazio per la reperibilità telefonica professionale. Non è necessario essere sempre reperibile. La reperibilità telefonica è una condizione che va negoziata e deve essere supportata da corrispettivi benefit o dalla forte motivazione rispetto alla sua necessità.

Ogni professionista dovrà quindi analizzare

attentamente il contesto in cui opera, vincoli e possibilità legati alla propria mansione e posizione gerarchica, non in ultimo la capacità di portare avanti nel tempo un impegno del genere e l'impatto che può avere sul suo sistema familiare.

REGOLA 2: STRUTTURA IN ANTICIPO IL TEMPO E LO SPAZIO DELLE TELEFONATE

Progetta e cura il setting telefonico allo stesso modo di come curi i dettagli del tuo ambulatorio fisico; anche lo spazio telefonico dovrebbe essere un posto dove tutti possono sentirsi a proprio agio (cliente e professionista compreso). Come ogni setting, ogni spazio non è solo un luogo fisico, un contenitore materiale, emotivo e relazionale che influenza emozioni e pensieri del processo che in esso accade (Grasso, 2004). Una cornice, un confine tra dentro e fuori dove si collocano azioni, comportamenti, avvenimenti. In base alle sue caratteristiche ognuno sviluppa aspettative, emozioni e fantasie rispetto ad esso. Il setting (in questo caso telefonico) rappresenta anche una proposta relazionale e come tale dipende dalle persone che ogni volta lo abitano, dalle regole e dai ruoli reciproci.

Per la preparazione del tuo spazio telefonico puoi utilizzare tutti gli strumenti che i servizi telefonici possono fornirti, ad esempio la segreteria telefonica, il servizio WhatsApp business e/o un numero professionale dedicato. Puoi darti delle regole, stabilire degli orari, un tempo dedicato per le telefonate che hai programmato per poterne curare la qualità.

Non dimenticarti di prestare attenzione a come gestisci e curi anche gli sms (ad esempio, non rispondere di fretta, datti il tempo, gli sms sembrano più veloci ma possono anche creare dei fraintendimenti). Condividi le regole che ti dai con i tuoi clienti tenendoli sempre aggiornati, ad esempio tramite lo spazio delle informazioni del tuo account WhatsApp (il profilo WhatsApp può essere uno spazio importante dove curare la tua presentazione tramite anche l'immagine profilo) e nella bacheca nella sala d'attesa dell'ambulatorio. In questo modo sapranno cosa aspettarsi e in che orari trovarti.

Veniamo ora alla telefonata vera e propria.

REGOLA 3: LA VOCE E LE PAROLE SONO IMPORTANTI

Presta attenzione alla voce e al non verbale, ricorda che oltre al "cosa" conta soprattutto il "come" si comunica (è importante prestare attenzione al tono della voce, alla velocità dell'eloquio, ai silenzi e ai sorrisi attraverso i quali si può trasmettere tranquillità, interesse e cordialità). Anche le parole sono importanti: sceglile con cura, prestando attenzione al loro effetto evocativo. Alcune parole o frasi fanno parte degli automatismi della comunicazione e le usiamo senza renderci conto che hanno un effetto negativo su chi le riceve. Ad esempio: "se dovesse succedere qualcosa..." mette il nostro interlocutore in allarme. Oppure iniziare la conversazione dicendo "qual è il problema?" dà per scontato che stia avvenendo qualcosa di grave e disturbante e che quella telefonata deve essere motivata solo da qualcosa di

urgente, provocando nell'altro un atteggiamento difensivo o di drammatizzazione della tematica. È molto importante quindi prestare attenzione a come si inizia la conversazione. Innanzitutto, una buona conversazione inizia dal "Buongiorno" accompagnato dal nome della persona che chiama. Evita frasi fatte come "Dica?" o, come dicevamo prima, "Qual è il problema?". Preferisci piuttosto frasi quali "Bentrovato, come posso aiutarla?". Evita le espressioni esagerate e i superlativi. Hanno l'effetto di insospettire le persone. La frase "Per qualsiasi esigenza sono sempre a sua disposizione" è positiva ma poco credibile, perché oltre a essere esagerata, è confusiva se poi non lo sei realmente. Vuoi dimostrare al cliente la tua disponibilità? Fallo con parole tue e fornendo attenzione nel momento in cui ti chiama. Usa parole positive e semplici. Usare un linguaggio troppo tecnico potrebbe generare incomprensioni.

Utilizza di più la voce: il tono, il volume, il ritmo e le pause. Costa poco e rende molto. Soprattutto al telefono, la voce è una parte di noi che ha una grande influenza sugli altri. Un tono calmo, lento e pacato trasmette sicurezza e può rasserenare anche i clienti più agitati. Un "buongiorno" può essere caldo, piacevole e predisporre le persone ad una buona relazione, così come freddo e distaccato e creare vere e proprie barriere comunicative. Dipende dal tono, dal tempo impiegato a dirlo e dall'intenzione. Se lo dici sorridendo, avrà tutto un altro effetto.

REGOLA 4: FAI CASO ALLE EMOZIONI

Fai caso alle emozioni: tue e del cliente.

Prestando attenzione al non verbale potresti sentire che la conversazione si fa frenetica, o rallenta bruscamente. Quando accade, fatti caso. Oppure il tono emotivo può cambiare all'improvviso, trasformando una telefonata pacata in una di tipo conflittuale. Se è possibile, metti da parte le tue emozioni e prendi in esame quelle del tuo cliente. Cosa sta dicendo il cliente tra le righe? Che cosa ci comunica la sua voce e il suo non verbale? Ci sta chiedendo aiuto?

Se intuisce che è preoccupato o infastidito, prova a rassicurarlo: spiega attentamente e con calma ciò che potete fare per affrontare il problema, dividendovi i compiti (ciò che può fare lui, ciò che potete fare voi) spiega bene le tempistiche e le priorità. Non essere frettoloso pur di placare la preoccupazione emergente. Soprattutto, non giudicare tale emozione con frasi del tipo "non sia così preoccupato" o "non si arrabbi" o "non c'è bisogno di allarmarsi così" poiché questo significherebbe sminuire l'emozione altrui. Cogli l'occasione, piuttosto, per entrare in sintonia col cliente e intessere una relazione di fiducia.

Manifestare interesse per la problematica che presenta (anche quando la tua valutazione dell'entità è molto diversa) farà sì che il cliente si senta compreso, stimato, coinvolto e si aprirà più facilmente al confronto e alla fiducia. Se capita che le emozioni in gioco si fanno troppo intense e ti perturbano, se ad esempio ti accorgi che l'emozione del cliente ha scatenato in te una reazione emotiva e ti senti mosso o eccessivamente coinvolto, non reagire di getto. Cerca il più possibile di rallentare il ritmo della conver-

sazione e di respirare. In questi casi è molto importante riuscire a prendersi del tempo prima di esprimersi, legittimando la possibilità di non rispondere nell'immediato a quanto richiesto. Si possono usare frasi del genere "devo riflettere su quanto mi sta dicendo, mi prendo del tempo e la richiamerò non appena avrò le idee più chiare".

REGOLA 5: PRATICA L' ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è un atto volontario, intenzionale con cui ci si impegna a porre attenzione nel cogliere, con interesse, quello che l'Altro ci sta dicendo in modo esplicito (contenuto della conversazione) ed implicito (tramite il non verbale, le emozioni e la relazione tra gli interlocutori). Richiede quindi uno sforzo consapevole, una riflessione metacomunicativa. Nel tempo tutti noi abbiamo disimparato ad ascoltare: uno dei motivi è forse la realtà in cui viviamo, sempre più concorrenziale e competitiva che porta ad affermare se stessi e le proprie convinzioni, più che a valutare e considerare quelle degli altri. O forse, parlare è una tentazione, un istinto a volte troppo difficile da trattenere. Ma ascoltare ha molti vantaggi. Permette di capire meglio e dare risposte giuste, appropriate, risparmiando del tempo. Ha una indiscutibile valenza tecnica, ma anche emotiva e relazionale. Riduce contrasti e divergenze e ha un effetto calmante: può lenire rabbia e tensione, permettendo di capirsi meglio, di ragionare sulle cose. Ascoltare trasmette interesse e considerazione e porta le persone a ricambiare. Non esiste uno strumento di lavoro che racchiuda in sé tanta forza e utilità come l'ascolto. Ma per ottenere questi

benefici non basta ascoltare rimanendo in silenzio. Occorre partecipare attivamente, aiutando l'interlocutore a fornire maggiori informazioni, comprese quelle che spontaneamente non arriverebbero.

Nelle naturali pause dell'eloquio possiamo porre domande volte a capire meglio quello che ci sta dicendo il cliente. Possiamo aiutare il cliente con frasi del tipo "Mi vuole spiegare meglio?" o soffermandosi su alcuni termini "Che cosa intende per problematico?" o sulle emozioni che percepiamo "Che cosa la preoccupa di più?". Possiamo anche ripetere e riformulare quello che ci è stato detto, ad esempio introducendo la frase con "Vediamo se ho capito bene...". Ciò permette di condividere con il cliente quello che abbiamo capito ed arrivare ad una maggiore chiarezza comunicativa. Possiamo anche chiedere esplicitamente "Vuole chiedermi qualcosa in merito a...?" "Aveva dei dubbi in particolare?". Ricordatevi che chi domanda, guida. Un ascolto attivo e interessato tramite la cornetta si può manifestare anche con piccole conferme vocali che comunicano che stiamo seguendo il discorso, come "Sì, certo...ho capito...quindi vuol dire che...". Se ritieni che il cliente stia approfittando della tua predisposizione ad ascoltare e sta divagando, puoi riprendere il filo del discorso dicendo "Bene signor Rossi, le faccio un breve riepilogo di ciò che ci siamo detti...".

Un ultimo consiglio: fai una cosa alla volta. Mentre ascolti evitate distrazioni, rallenta e concentrati unicamente sulla persona che ti sta parlando. Se necessario, aiutati nella concentrazione prendendo appunti. Non si

può ascoltare efficacemente se si va di fretta. Se hai poco tempo, dillo esplicitamente. Magari prendi un appuntamento telefonico per un momento successivo, spiegando che in quel momento sei impegnato. Può sembrare una perdita di tempo, ma imparare a fare una cosa alla volta è un toccasana.

Esercitazione sull'ascolto attivo:

Prima di iniziare ricorda che l'ascolto attivo prevede di focalizzare l'attenzione unicamente su ciò che l'altro racconta con l'intento di capire con interesse quello che ci sta dicendo senza aggiungere nulla di proprio. Allena l'ascolto attivo con amici e parenti, ogni volta che ne hai l'occasione, seguendo le indicazioni seguenti:

ASCOLTA: inizia con un "Raccontami..." e dedicati al solo ascolto, dando spazio all'interlocutore di raccontare;

FAI DOMANDE APERTE: fai domande di solo chiarimento che siano aperte cioè che facilitino l'interlocutore nell'aprirsi e nel darti più informazioni possibili; domande del tipo "Cosa è successo?", "Com'è andata a finire?" (quindi evita domande che implicino risposte chiuse del tipo "sì/no");

RIPRENDI LE PAROLE DELL'INTERLOCUTORE: utilizza le sue parole per stimolarlo nel proseguire senza condizionare la sua risposta, ad esempio se ti dice "...e ho incontrato Lucia!" tu dirai "Lucia? e cosa è successo dopo?"

CHIARISCI, RIFORMULA: "intendi dire che non ti sei divertito?"; in questo modo condiderete in accordo le stesse informazioni e significati e la persona si sentirà ascoltata;

RIASSUMI: "Dunque, alla fine, se ho capito

bene.”

Dopo esserti allenato con costanza inizia ad applicare l'ascolto attivo con i clienti.

N.B. L'ascolto attivo NON è:

- ascolto per dovere
- ascolto selettivo di ciò che ci interessa
- interrompere l'interlocutore per esprimere il proprio parere
- pensare già a quello che si vuole dire dopo
- ascolto con pregiudizi o preconvinzioni

REGOLA 6: ADOTTA UNO STILE COMUNICATIVO SIMILE A QUELLO DELL'INTERLOCUTORE

Un detto popolare insegna che “chi si somiglia, si piglia”. Questo è documentato anche da esperimenti di psicologia sociale (Byrne e Rhamey, 1965) secondo i quali l'aumentare del grado di somiglianza di atteggiamenti, valori, opinioni e esperienze tra due persone, ne aumenta anche l'attrazione. Detto in parole povere: la somiglianza genera simpatia e la simpatia abbassa il livello di sospettosità, incrementa la accondiscendenza, predispone alla mediazione e all'ascolto. Ci sono clienti con cui è più spontaneo stabilire una sintonia, con altri risulta più complicato, ma in ogni caso ciò che il professionista può fare per generare questa percezione di somiglianza è calibrare il proprio stile comunicativo in base a quello dell'interlocutore. Alle persone discrete piacciono le persone discrete, chi è sintetico si sente meglio con coloro che fanno altrettanto, chi è prolisso amerà ricevere numerosi dettagli. Dedica quindi i primi minuti di ascolto non solo agli aspetti di contenuto (sicuramente prioritari)

ma anche agli aspetti stilistici, così da poter facilmente calibrare la tua modalità di comunicazione e accelerare i tempi di sintonizzazione. Tutto passa dalla relazione e stabilire una relazione cooperativa porterà indubbiamente numerosi vantaggi.

REGOLA 7: SPIEGA LE TUE AZIONI

Ognuno di noi è consapevole dell'impegno che mette nel proprio lavoro, ma questo non significa che il cliente lo abbia percepito. Essere competenti e dimostrarlo attraverso i fatti sono due cose diverse. Un altro livello ancora è quello descrittivo. I clienti non possono essere a conoscenza dei nostri sforzi e delle nostre azioni se non le spieghiamo. Questo vale sia a posteriori che in anticipo. Quando riceviamo una telefonata di un cliente che richiede un nostro intervento è molto importante dedicare una parte di telefonata alla descrizione di quello che ipotizziamo sarà il piano esecutivo: cosa faremo, perché, con che tecniche, con che tempistiche. Il linguaggio deve essere ovviamente calibrato per i non-addetti ai lavori. Molto importante è spiegare che ciò che si descrive è solo una ipotesi di intervento e quali sono le condizioni affinché ciò avvenga o si passi a un Piano B. Apparentemente può sembrare una perdita di tempo, ma un cliente informato è un cliente che più facilmente vi riconoscerà impegno e professionalità. Dopo aver spiegato quello che andrai a fare e con che tempi e modi, puoi anche spiegare che cosa invece può fare il cliente prima e dopo il vostro intervento. Responsabilizzare il cliente servirà per creare una buona collaborazione e un rapporto di

fiducia e riconoscimento reciproci.

8. SII ASSERTIVO

Quando due persone parlano, l'una di fronte all'altra, ci sono tre cose che influiscono nella comunicazione: quello che si dice, come lo si dice, e ciò che trasmette il corpo in quel momento. Ognuna di queste tre componenti ha un peso differente (Mehrabian, 1967): 7% il contenuto (ciò che si dice), 38% il modo (come lo si dice), e 55% il corpo. Al telefono le percentuali cambiano, perché manca la parte non verbale. L'interlocutore non può vederci quindi deve fare affidamento unicamente sulla comunicazione verbale, che incrementa considerevolmente il suo effetto soprattutto per quanto riguarda le modalità con la quale avviene. Mantenere una voce ferma e pacata infonde sicurezza, rassicura e predispone le persone ad ascoltare. Questo atteggiamento, se sostenuto da una buona dose di assertività, può evitare l'innescarsi di conflitti o escalation di insistenza. L'assertività è quella peculiare capacità comunicativa che consente alle persone di far valere i propri punti di vista, bisogni ed esigenze nel pieno rispetto delle esigenze altrui. L'assertività si pone lungo un continuum in cui da un estremo troviamo comunicazioni e comportamenti aggressivi (nei quali non c'è rispetto dei bisogni dell'altro) e dall'altra comunicazione e comportamenti passivi (nei quali non si riesce a far valere i propri bisogni). I due opposti, aggressività e passività, conducono entrambi alla creazione di relazioni insoddisfacenti e frustranti. L'assertività invece favorisce la creazione di relazioni positive e significative. Una buona comunicazione

assertiva prevede quindi che la persona si senta libera di dire di "no" senza aggredire o sentirsi in colpa. La possibilità di dire di "no" che per alcuni può essere interpretata come uno scontentare il cliente, in realtà è un indice di sincerità, professionalità e serietà. Le persone accetteranno più volentieri un no sincero e motivato, piuttosto che un falso sì. La fiducia dei clienti non si conquista dicendo sempre di sì, ma con l'affidabilità. Molto importante, oltre al modo in cui avviene il dissenso, anche offrire spiegazioni e proporre alternative.

9. GESTISCI LA LAMENTELA E IL CONFLITTO

Quando si parla di lamentele, si pensa spesso che sarebbe meglio non riceverle. Sono spiacevoli e preferiremmo evitarle. Ma accadono e serve sapere come affrontarle, anche perché il successo e la soddisfazione dei clienti derivano da una corretta gestione della lamentela, dove il punto focale diviene la relazione con la persona e non il problema in sé. Saper calmare e rassicurare clienti delusi o risentiti, manifestare disponibilità e far capire che abbiamo compreso la loro preoccupazione è più importante che risolvere i problemi che ci presentano, inoltre saper affrontare e calmare un cliente arrabbiato è una grande opportunità di guadagnarsi la sua fiducia e lavorare meglio. La prima cosa da tenere presente è che ognuno di noi sente i problemi e li affronta in modo diverso: una situazione che per uno specialista è cosa di poco conto, ma per una persona non addetta ai lavori può rappresentare una

situazione molto spiacevole. Non indisponiamoci quando questo avviene, cogliamo piuttosto l'occasione per dimostrare disponibilità e cordialità. In secondo luogo, cerca di anticipare le lamentele quando possibile. Prevenire è meglio che curare. Richiama il cliente prima che sia lui a richiamarti, dai spiegazioni accurate in anticipo e quando il cliente chiama arrabbiato per lamentarsi di qualcosa, ringrazialo per averti messo al corrente del problema. Una modalità molto utile per decrementare il livello di conflittualità è basata sull'accoglienza. Ascolta bene senza interrompere, dai la stessa importanza che il cliente dà al suo problema, scusati e condividi il suo stato d'animo (con frasi del tipo "Mi spiace per quello che è successo, posso capire il suo disappunto...") e cerca in tutti i modi di non entrare in contrasto. Per risparmiare tempo e fatica serve capire meglio il problema, non difendersi: concentrati sul capire nel modo più accurato possibile qual è la situazione e come puoi intervenire, mantenendo la calma e riportando la discussione sulla questione oggettiva. Ricordati che la comunicazione veloce è per sua natura poco efficace. Quando i toni si alzano e le questioni sono emotivamente connotate in modo negativo, il ritmo della comunicazione spesso diventa incalzante. Cerca di decelerare. Una comunicazione più lenta, fatta anche di maggiori informazioni e domande di verifica, è molto più produttiva. In ultimo, molto importante è saper ammettere le proprie responsabilità senza mettersi sulla difensiva, dicendo ad esempio "Non cerco scuse" e poi essere solerti nel prendere in carico la

situazione e cercare una soluzione.

10. CURA LA CHIUSURA

Anche in chiusura di telefonata, la fretta è cattiva consigliera. Congedarsi con i clienti in modo sbrigativo non è una strategia che paga. A chiunque sarà capitato di ricevere telefonate di aggiornamenti. Ciò che spinge il cliente a richiamare e incalzare è il dubbio circa il fatto che ci stiamo occupando della loro richiesta e del tempo necessario. Dedicare del tempo in chiusura di telefonata per riassumere ciò che si è detto, assicurarsi che non ci siano fraintendimenti e sedimentare le informazioni circa le procedure e le tempistiche, porta il cliente a essere più sicuro e più paziente e fiducioso, consentendo al professionista di lavorare meglio e senza incursioni telefoniche. Inoltre, questo significa valorizzare il proprio lavoro.

CONCLUSIONI

"Se un giorno, alla guida della vostra autovettura, vi è capitato di scoprire casualmente una scorciatoia, ne sarete rimasti piacevolmente sorpresi. In quel momento probabilmente vi sarete detti "Ma guarda un po' 'dove sono sbucato!" e avrete scoperto una nuova strada che vi ha dato un gran vantaggio tutte le volte successive. L'avrete trovata perché casualmente siete usciti dai soliti "binari". Ma in quel momento non avete scoperto solamente una nuova strada, molto di più: saprete infatti che cambiare a volte può essere molto redditizio. In realtà è quasi impossibile immaginare quante strade diverse potremmo prendere nel corso della nostra vita, e quante cose nuove scopriremo se solo provassimo, in certi momenti, a

prendere altre direzioni. Basta solo che non sia sempre il caso a condurci su nuovi percorsi” (Giantin, 2013).

In questo articolo abbiamo cercato di mettere l'attenzione su una serie di azioni che fanno parte della vita quotidiana di ognuno: rispondere al telefono, usare la voce, salutare, prendere appuntamenti. Tutte queste azioni fanno parte della nostra giornata lavorativa e vengono svolte in modo automatico, attribuendovi poca rilevanza. È però la somma delle piccole azioni che determina l'umore con cui tornate a casa la sera e varcate la soglia del posto di lavoro al mattino. Nel proprio lavoro a volte si possono perdere stimoli ed entusiasmo, e quando ciò accade, anche un piccolo cambiamento può avere un effetto benefico. Cambiare la qualità delle vostre comunicazioni al telefono può avere un grande impatto sull'accumulo di stress e di pensieri negativi. Lavorare sulla qualità delle azioni più semplici, soprattutto quando riguardano la relazione coi vostri clienti, può farvi sentire più appagati e sereni a fine giornata. Dire e sentirsi dire un “grazie” in più è una sciocchezza, solo se non gli date valore. Se intuite il potere intrinseco in questo gesto potete trovare la motivazione a

intraprendere una nuova strada, a combattere gli automatismi, la fretta, il nervosismo e coltivare la fiducia in voi stessi e nei vostri clienti, che spesso non sono altro che il vostro specchio.

Bibliografia

1. Byrne, D., & Rhamey, R. (1965). Magnitude of positive and negative reinforcements as a determinant of attraction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2(6), 884–889.
2. Grasso, M., Cordella B., Pennella A.R. (2004). *Metodologia dell'intervento in psicologia clinica*. Carocci editore, Roma.
3. Giantin, M. (2013) *Gestire i clienti al telefono*. Franco Angeli, Milano.
4. Mehrabian, A., & Ferris, S. R. (1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of Consulting Psychology*, 31(3), 248–252
5. Nisbett R., Ross L. (1980). *L'inferenza umano. Strategie e lacune del giudizio sociale*. Il Mulino, Bologna.
6. Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D. (1967). *Pragmatica della comunicazione umano*. Astrolabio, Roma.

Il corpo e il benessere: burnout e tecniche di gestione dello stress

Tiziana Brancati, Giulia Frosi⁹

L'essere chiamati a rispondere sempre più spesso a ritmi intensi, richieste pressanti e a responsabilità crescenti nel proprio ambiente lavorativo, richiede un importante investimento in energie e risorse che a lungo andare possono facilitare la comparsa di una condizione di stress cronico e persistente, in cui si ha la sensazione di non riuscire "a farcela più", sentendosi completamente insoddisfatti, emotivamente vuoti e sopraffatti dalla routine quotidiana. Questa forma di stress può sfociare in una condizione di importante malessere fisico ed emotivo insieme a un peggioramento delle prestazioni professionali, determinando quella che oggi viene definita sindrome da burnout. Il termine "Burn-out" è di origine inglese e letteralmente significa "bruciato", "scoppiato", o "esaurito", e può essere inteso come l'esito patologico di un processo stressogeno che investe la persona quando non riesce più a fronteggiare in modo adeguato i carichi eccessivi che il proprio lavoro porta ad assumere, determinandone nel tempo uno stato di esaurimento fisico, emotivo e mentale. Tra le manifestazioni tipiche del burnout è possibile individuare: un progressivo deterioramento dell'impegno lavorativo; un deterioramento delle emozioni;

un problema di adattamento tra la persona e il lavoro. Accade, così, che un lavoro inizialmente importante e pieno di prospettive può diventare spiacevole, insoddisfacente e demotivante. La persona vive una forma di crisi personale dove l'entusiasmo e la motivazione verso il proprio lavoro lasciano il passo al senso di delusione, alla rabbia e all'ansia per giungere fino alla depressione (Schimmenti, 2016). La sindrome da burnout pare abbia maggiori probabilità di manifestarsi quando è presente un notevole divario tra la "natura" della persona (valori, caratteristiche personali e caratteriali) e il contesto lavorativo (Giannandrea, Ferraro, 2018). Ragione per cui è da intendersi come un processo multifattoriale correlato sia alla dimensione individuale sia agli aspetti organizzativi e sociali dell'ambiente di lavoro. In particolare, il luogo di lavoro (contesto, contenuto, struttura, ecc.) poiché determina il modo in cui deve essere ricoperta la mansione e influenza le relazioni interpersonali al suo interno, può accrescere il rischio di burnout quando vengono esasperate alcune sue dimensioni quali:

- 1) **Aspettative connesse al ruolo:**
 - un carico lavorativo eccessivo può richiedere alla persona un impegno difficile da mantenere nel tempo
 - la richiesta di svolgere attività differenti

⁹ Tiziana Brancati psicologa psicoterapeuta. Giulia Frosi psicologa, psicoterapeuta in formazione Idipsi.

rispetto al tipo di competenze che la persona possiede può comportare un aumento di responsabilità in cui ci si sente inadeguati e poco efficaci

- l'incongruenza tra i valori della persona e quelli del contesto lavorativo può determinare contrasti tra la scelta imposta e la scelta che si vorrebbe fare

2) Relazioni interpersonali:

- conflitti nella programmazione del lavoro
- difficoltà interattive e di comunicazione con i propri colleghi/clienti

3) Caratteristiche dell'ambiente di lavoro:

- politiche interne, dimensione sanitaria e di sicurezza lavorativa inadeguate

4) Organizzazione del lavoro:

- programmazione di compiti ed obiettivi che risultano poco chiari
- comunicazione e gestione organizzativa insufficiente
- orari inflessibili e programmi che cambiano spesso
- scarsa partecipazione negli aspetti decisionali del proprio settore di lavoro

5) Altro:

- assenza di un riconoscimento sociale ed economico del proprio lavoro
- assenza di equità in termini di onestà, rispetto e correttezza
- mobbing

Un ambiente di lavoro non favorevole può, quindi, esercitare nel tempo un significativo impatto negativo sul benessere complessivo della persona, compromettendone il suo equilibrio psico-fisico così come la capacità stessa di lavorare. Questa forma di disagio

cronico e patologico sembra interessare per lo più i lavoratori dei paesi occidentalizzati a tecnologia avanzata, dove i cambiamenti repentini e significativi all'interno dell'organizzazione e della cultura lavorativa insieme a una vita frenetica colma di stress negativo, spinge la persona a rincorrere e incastrare impegni professionali e personali, accompagnati sempre dalla sensazione di non essere riusciti a fare abbastanza, di essere sempre in ritardo, o di essersi persi qualcosa. In quest'ottica il burnout può essere inteso come un fenomeno complesso che investe la vita professionale e relazionale, riversando i suoi effetti negativi in ogni aspetto della vita personale e sociale secondo un movimento circolare e ricorsivo che si autoalimenta. Tra le persone più a rischio di burnout, inizialmente, sono state individuate le "helping professions", cioè tutte quelle professioni sanitarie ed assistenziali che esercitano attività di aiuto, così come tutti gli operatori deputati alla sicurezza pubblica, alla difesa e alla gestione delle emergenze. Soltanto in un secondo momento si è riconosciuto il burnout come una condizione di disagio, che può interessare qualsiasi contesto lavorativo in cui si registrano richieste elevate e condizioni particolarmente stressanti, o con elevate implicazioni relazionali. Ma come fare a capire se si è in burnout? In proposito, è possibile individuare 3 dimensioni principali (Maslach, Leiter, 1997): Esaurimento, Cinismo e Inefficienza. Quando una persona si sente sopraffatta dal proprio lavoro, uno dei segni caratteristici di reazione allo stress è l'esaurimento emotivo e fisico. Predomina l'incapacità di rilassarsi

e di recuperare le energie nonostante le possibilità di riposo, ci si sente emotivamente svuotati, privi delle energie e delle risorse necessarie per affrontare nuovi progetti e nuovi cambiamenti. A ciò si accompagna un atteggiamento di distacco mentale dal proprio lavoro con tendenza all'isolamento e una ridotta efficacia professionale. Tali reazioni derivano dal bisogno di proteggersi dalla condizione di esaurimento e dalla delusione, adottando un atteggiamento cinico e di distacco verso il proprio lavoro e verso le persone che ne fanno parte (clienti, colleghi, superiori). Ne consegue una crescita del proprio senso di inadeguatezza, una perdita del senso di fiducia nelle proprie capacità e in sé stessi, e quindi la percezione di essere inefficienti rispetto al proprio ruolo lavorativo. Naturalmente il burnout non si manifesta in maniera improvvisa, ma è il risultato di un processo graduale che si sviluppa nel tempo. La persona, infatti, spesso sottovaluta e considera normali i primi campanelli d'allarme, quali: stanchezza, irritabilità, cefalea, mal di stomaco, insonnia, diminuzione dell'interesse e di motivazione per la propria attività lavorativa. Tuttavia, se la condizione di stress avanza e viene trascurata quel senso di affaticamento, di logoramento e di improduttività aumenta, determinando un distacco mentale dal proprio lavoro al punto da sfociare in prostrazione e disinteresse. Se non si interviene per tempo, l'escalation di sintomi può spingersi fino a forme più patologiche di isolamento, autolesionismo e impoverimento della vita di relazione, disturbi d'ansia, crisi di panico e depressione, fino all'abuso di sostanze (Gambino, 2015).

Importante sottolineare come i disturbi che derivano dal burnout possono innescare un circolo vizioso: aumentano la sensazione di stress, che a sua volta può portare a un peggioramento dei disturbi stessi. Della sindrome di burnout se ne parla già negli anni 70, ma è a fine maggio 2019 che l'Organizzazione mondiale della sanità lo ha ufficialmente riconosciuto come una sindrome a tutti gli effetti. Il riconoscimento a status di sindrome da parte dell'Oms risulta fondamentale per la salute dei lavoratori la prevenzione, al fine di evitare conseguenze più gravi per la salute. Sia che si riconoscano i primi segnali di allarme di un esaurimento in avvicinamento, sia che si è investiti dai sintomi di un conclamato burnout è sempre tempo di agire adottando strategie adeguate per non farsi travolgere da ulteriori disagi emotivi e fisici, e introdurre un cambiamento radicale nella propria vita personale e professionale. Ciascuna persona può, pertanto, fare qualcosa per prevenire o fronteggiare il burnout, divenendo promotrice di benessere e positività verso se stessa e nel proprio ambiente di appartenenza. Alcuni studi propongono una linea guida di fronteggiamento del disagio da burnout, attraverso l'approccio delle "Tre R": **Riconoscere**: portare l'attenzione ai segnali di pericolo del burnout; **Ritornare** indietro: ripristinare una condizione di benessere cercando supporto e metodi per la gestione dello stress; **Resilienza**: costruire e individuare le proprie capacità di resistenza allo stress prendendosi cura della propria salute fisica ed emotiva. Sicuramente il primo passo fondamentale è quello di osservare e ascoltare i segnali che

invia il nostro corpo, lo stress come abbiamo visto agisce non solo a livello corporeo ma anche e soprattutto a livello emotivo e cognitivo. Aspetto importante è l'esercizio dell'autocoscienza in cui poter osservare quali siano i bisogni reali e le priorità fondamentali presenti nel momento. Questo può rappresentare un'opportunità per riscoprire ciò che fa stare bene, per individuare le priorità personali e professionali e poterle allineare (e non separare), così da vederle come un continuum all'interno della propria vita, facilitando l'apertura verso nuove progettualità. Poter gestire adeguatamente il proprio tempo diventa poi un modo per concedersi la possibilità di rilassarsi e riflettere, e per imparare a porre dei confini in cui scoprire la capacità di dire "no" alle richieste eccessive. Un aspetto da non trascurare è il contatto sociale: la presenza e il supporto di sane relazioni interpersonali rappresentano uno dei modi più veloci per calmare il sistema nervoso, alleviare lo stress e alimentare nuove azioni proattive. Essere persone resilienti rispetto alla condizione di stress significa anche adottare uno stile di vita sano che passi attraverso il riposo, un'alimentazione sana e un regolare esercizio fisico. Molto utili risultano le pratiche di rilassamento e di consapevolezza che negli ultimi anni sono entrati a fare sempre più parte nella nostra cultura e nella nostra quotidianità.

Cura di sé e del proprio corpo: le regole da seguire

Forti stress esterni, sia legati al lavoro che alla vita personale, spesso ci risucchiano in un vortice di pensieri negativi, di senso di

affaticamento e di ansia. Poiché non sempre si ha margine di intervenire sui fattori esterni a noi, diventa fondamentale prevenire questi stati di stress e malessere ed avere cura di sé e del proprio corpo. Socrate dice che *"il principio ispiratore della cura di sé chiede di preoccuparsi non di ciò che si può avere ma di ciò che si può essere"* (Mortari, 2009); da questa definizione emerge una visione di "cura di sé" non solo improntata all'attenzione a sé stessi ma anche alla propria parte consapevole. Come abbiamo già visto, sono molti i benefici apportati dall'utilizzo di tecniche di rilassamento che, attraverso azioni mirate, implementano alcuni stati fisiologici ed intervengono sui meccanismi generatori di ansia e stress. Oltre a ciò, possiamo focalizzarci su semplici azioni che aiutano a creare un equilibrio di benessere psico-fisico e, quindi, a prevenire situazioni di forte stress. Vivere con soddisfazione, appagamento e serenità è un'esigenza importante per tutti, che aiuta a sentirsi in uno stato di pienezza e benessere con l'impegno e la costanza di volersi bene e prendersi cura di sé. Per questo motivo è fondamentale: riconoscere e dare ascolto ai propri bisogni, ai desideri e a tutte le cose che fanno stare bene e agire per soddisfare i propri bisogni. In quanto motivatori che guidano il nostro agire, riconoscere i propri bisogni significa poter adottare delle strategie costruttive per soddisfarli in maniera efficace, e per fare ciò dobbiamo porci in ascolto di noi stessi, dei messaggi inviati dal corpo e delle emozioni che sentiamo, in quanto ci segnalano lo stato di soddisfazione, raggiunto o mancato, dei bisogni stessi. Può, quindi, essere utile un esercizio

per mantenere un contatto maggiore con le proprie emozioni e i propri bisogni che spingono ad agire per sentirsi appagati. Proviamo a rispondere a queste semplici domande: *Di cosa ho bisogno? Cosa mi piace fare? Che cosa mi gratifica?* Una volta fatta la mappatura dei bisogni, è importante rileggerli e chiedersi: *Cosa provo? Mi appartiene, lo sento mio?* In questo modo è possibile capire quali sono quelli percepiti realmente come propri e quelli che invece sono stati sentiti influenzati dall'esterno e quindi non propriamente autentici. Questa duplice mappatura consente di identificare le emozioni e comprendere quale sia il bisogno soddisfatto o non soddisfatto ad esse legato, e quindi di capire cosa si prova e perché, ma consente anche di apprendere il linguaggio di cosa ci fa stare bene e stabilire un contatto più profondo con noi stessi. Ecco ora cinque punti su cui mappare la propria cura di sé:

1) Sviluppare auto-consapevolezza.

È importante ricordare che viviamo in una società che spesso ci pone davanti alla ricerca di significato di ciò che facciamo e degli obiettivi che perseguiamo e, spesso, la risposta a queste domande la troviamo nel lavoro. Nel momento in cui ci sentiamo poco efficaci o capaci, è possibile che queste sensazioni ci portino, a sviluppare maggiori ansie lavorative, che spesso diventano croniche, anche a causa di altri fattori. Lo strumento della Mindfulness, ad esempio, permette di direzionare la nostra attenzione con consapevolezza e portarla sul tempo presente, evitando i giudizi. Questo crea

uno stato di benessere e rilassamento utile soprattutto nei momenti in cui i flussi di pensieri diventano difficili da gestire.

2) Gestire il proprio tempo.

Spesso si ha la sensazione di non essere padroni del proprio tempo, di essere eccessivamente pieni di impegni, di lavorare fino a tardi e non poter dedicare spazio al proprio benessere psico-fisico, sentendoci spesso sotto pressione. Ma è possibile trovare delle strategie che ci aiutano a gestire in modo più ottimale il tempo a nostra disposizione. Per esempio, possiamo focalizzare la nostra attenzione sui risultati che vogliamo ottenere, così da poter organizzare e pianificare le attività in ordine di priorità. Questo facilita la concretizzazione di molti obiettivi e decomprime lo stress.

3) Avere una buona alimentazione.

Non bisogna sottovalutare la correlazione tra ciò che mangiamo ed il nostro cervello; alcuni alimenti hanno il potere di mediare il funzionamento del sistema nervoso ma anche quello di apportare la giusta quantità di energia. Ne possiamo dedurre che una corretta alimentazione può aiutarci ad affrontare meglio gli impegni quotidiani e le diverse richieste stressanti.

4) Fare attività fisica.

Insieme ad una corretta alimentazione, è consigliato non dimenticarsi dell'esercizio fisico. Difatti questo aiuta a rilasciare endorfine, sostanze chimiche prodotte dal cervello e chiamate anche "ormoni del benessere; inoltre dedicare tempo al proprio corpo, aiuta lo stato d'animo e

aiuta a decomprimere sensazioni negative quali lo stress.

5) Dormire adeguate ore ogni notte.

Riuscire ad avere un riposo adeguato e regolare incide molto su diversi aspetti della nostra vita: ad esempio, se dormi male è possibile che tu abbia meno voglia di fare attività fisica, che tu sia attratto da cibi poco sani e che i tuoi livelli di stress siano più alti. Il sonno è uno stato di quiete apparente poiché il nostro corpo, in realtà, lavora per rafforzare funzioni cognitive. Il sonno è formato da due stadi fondamentali: fase NRem (Non rapid eye movement) e fase Rem (Rapid eye movement). Il sonno NRem è composto a sua volta da quattro stadi durante i quali avviene una graduale riduzione del tono muscolare; a partire dallo stadio 1, l'addormentato, fino ad arrivare allo stadio 4, il sonno profondo effettivo, osserviamo un cambiamento nelle onde cerebrali: dalle onde Beta, caratterizzanti lo stato di veglia, si passa alle onde Delta, responsabili del rilassamento più profondo. Durante la fase Rem, divisa in due fasi, si passa al sonno profondo in cui, però, l'attività cerebrale si risveglia e gli occhi cominciano a muoversi rapidamente; allo stesso tempo, la muscolatura di gambe e braccia è come se fosse paralizzata: è proprio in questo stadio che compaiono i sogni! La fase NRem e quella Rem si alternano circa 4-5 volte in una notte, creando i cosiddetti cicli del sonno. All'interno del nostro corpo c'è un orologio biologico che regola il ritmo sonno-veglia e ci segnala quando è il

momento di andare a dormire o di svegliarsi; questo meccanismo è influenzato da diversi fattori quali la mancanza di attività fisica, una dieta poco regolare e via dicendo; possiamo notare come tutto sia concatenato ed in equilibrio e quanto un elevato livello di stress possa incidere sul proprio sonno. Un funzionamento non adeguato del ritmo sonno-veglia si può manifestare in diversi modi a partire da insonnia, difficoltà ad addormentarsi quando si è nel letto, frequenti risvegli, ipersonnia (ossia difficoltà a svegliarsi al mattino). Se queste condizioni si verificano in modo persistente, c'è il rischio che vengano intaccate le performance lavorative, così come le relazioni sociali e familiari; la mancanza di sonno non incide solo su queste dinamiche, ma altera anche le funzioni metaboliche. È importante, quindi, favorire il sonno regolare cercando di seguire alcune abitudini come quelle di andare a dormire ed alzarsi sempre alla stessa ora, evitare bevande alcoliche o contenenti caffeina prima di andare a dormire, evitare anche attività sportiva nei momenti serali della giornata; sarebbe consigliato anche non fare pasti copiosi prima di andare a dormire, così come non mangiare scrivere o lavorare quando si è nel letto.

Dallo Stress al rilassamento

Quando si parla di salute e benessere si intende quella condizione di equilibrio tra corpo e mente che influenza e determina la qualità della vita di ciascuna persona. Non è sufficiente, dunque, godere di un buono

stato di salute fisica, ma è importante e necessario sentirsi in una condizione di benessere psico-fisico per essere in grado di lavorare e gestire in modo adeguato tutti gli aspetti della propria vita. In quest'ottica, prendersi cura di sé, si traduce nel dare la giusta attenzione e prendersi cura dei propri bisogni, significa vivere con consapevolezza la vita di ogni giorno cercando di ordinare, dare priorità e il giusto valore alle cose importanti. In questo modo è possibile sperimentare un senso di libertà che porta a saper cogliere tutte quelle occasioni che possono aiutare a stare meglio. Ecco, quindi, che la cura di sé assume un ruolo fondamentale nel determinare il proprio benessere, per migliorare la propria salute, la qualità di vita, e costruire relazioni familiari e sociali serene e stabili nel tempo. Risulta, tuttavia, molto difficile al tempo odierno conciliare i tempi della cura di sé con quelli del lavoro. Nell'epoca in cui viviamo, infatti, sembra essere opinione comune che per essere adulti "responsabili" bisogna evitare di mettere al primo posto i propri desideri, i bisogni, gli spazi personali, per dedicare ogni sforzo alle richieste pressanti della società e al soddisfacimento dei bisogni lavorativi. I luoghi di lavoro, inoltre, nel tempo si sono trasformati, divenendo ambienti molto richiestivi e performativi, chiedendo ai lavoratori sempre più flessibilità, versatilità e partecipazione. Questo ampliamento delle responsabilità, i ritmi sempre più incalzanti, uno scarso senso di comunità, insieme a un peggioramento della qualità delle relazioni con i colleghi e a un riconoscimento inadeguato del proprio lavoro sia

dal punto di vista economico che del valore personale, confluiscono in modo incisivo sulla vita lavorativa della persona accrescendo disadattamento e disagio interiore in un vortice continuo di ansia e tensione dal quale diventa difficile riprendersi. Bisogna sottolineare però come lo stress di per sé non è una condizione negativa, bensì un'esperienza naturale per gli esseri umani poiché stimola processi vitali che favoriscono la produzione di risposte adattive di fronte a richieste, prove o difficoltà imposte dall'ambiente. Tutte le risorse dell'organismo vengono così attivate da precisi meccanismi neuroendocrini e neurovegetativi che predispongono il corpo e la mente in un atteggiamento di difesa per il tempo necessario a risolvere il problema, per poi disattivare lo stato di allerta e ripristinare la precedente condizione di equilibrio psicofisico. Quando però sperimentiamo una condizione intensa e prolungata di tensione ed ansia, non si ha più una completa disattivazione dei meccanismi attivanti, per cui, l'organismo, sottoposto ad uno stato di costante allerta, risponde con un'attivazione fisiologica e psicologica eccessiva che conduce verso uno stato di esaurimento progressivo delle risorse fisiche e mentali, e quindi di significativa vulnerabilità (Giusti, Di Fazio, 2008). Lo stress, in questo modo, si accumula senza poter essere "smaltito" in modo adeguato, producendo sensazioni di malessere crescente che impattano sullo stato di salute complessivo della persona. Quando siamo di fronte a forme di stress cronico, la persona sperimenta sconnessioni e alterazioni che coinvolgono

la sfera emotiva, fisica e cognitiva. Prevale di frequente un senso di stanchezza, preoccupazione, ansia, irritabilità, ci si sente sopraffatti dagli eventi, si ha la sensazione di non avere più nessun controllo, si diventa incapaci di rilassarsi e dare il giusto peso alle cose e, nei casi più gravi possono sfociare attacchi di panico e pensieri autodistruttivi. Da un punto di vista fisico, invece, lo stress cronico sfocia in tensioni muscolari, fiato corto, posture stereotipate, oltretutto in una forma simpatico-tonica cronica e un quadro endocrino alterato (Ibidem). Per gestire lo stress in maniera proattiva e ristabilire uno stato di calma naturale, emotiva e fisica, si è dimostrato molto utile l'utilizzo delle tecniche di rilassamento che favoriscono il raggiungimento di uno stato di benessere attraverso la riduzione di sintomi di natura somatica e psicologica. Tali pratiche sono identificabili come interventi psicofisiologici, cioè quel tipo di interventi che ritengono inscindibile l'interazione tra i vissuti mentali e i vissuti corporei, puntando ad uno stato di integrazione e di equilibrio tra le due componenti. Presupposto delle tecniche di rilassamento è che gli aspetti fisiologici sono strettamente implicati nel meccanismo generatore dell'ansia e dello stress, disponendoci in un atteggiamento di difesa caratterizzata da tensione muscolare e iperattivazione nervosa ed emotiva come in una possibile situazione attacco-fuga. Poter intervenire attraverso tali pratiche significa focalizzare l'attenzione sulla dimensione corporea nel tentativo di modificare e ridurre le manifestazioni fisiologiche sottostanti l'ansia, perseguendo un rilassamento

fisico che ricade e influenza quello psichico in un processo di distensione e benessere che ricorsivamente si autoalimenta (Penati, 2013). Quando si parla di rilassamento non si intende il conseguimento di uno stato di sonnolenza e di intorpidimento, ma il raggiungimento di uno stato di calma "vigile" in cui viene attivato il sistema para-simpatico che interviene riducendo al minimo la tensione muscolare, rallenta la frequenza cardiaca, regola la pressione arteriosa e la frequenza respiratoria, determinando così una modificazione dell'attività cerebrale verso quei parametri indicanti uno stato di calma mentale. Le tecniche di rilassamento costituiscono, quindi, un valido strumento per fronteggiare e contrastare gli effetti dello stress psico-fisico, poiché mirano all'approfondimento di azioni mirate che aiutano a recuperare quegli aspetti emotivi legati all'esperienza della calma, del lasciar andare, per poi ri-connetterli con le corrispondenti sensazioni corporee. In questo modo, la persona esperisce non solo un benessere nel corpo e nella mente ma uno spazio di contatto e consapevolezza con il proprio corpo e con se stessa, recuperando il piacere di prendersi cura di sé e aumentando il senso di efficacia personale. Nel corso del tempo sono state sviluppate diverse tecniche che agiscono sulla riduzione e una migliore gestione degli stati di ansia e stress; una tra le più note è il Training Autogeno di Schultz, che, attraverso la pratica costante e regolare di esercizi mirati, stimola il sistema parasimpatico favorendo un equilibrio psicofisiologico e quindi di rilassamento generalizzato.

Training autogeno

Lo stress, come è stato anticipato anche prima, è definito come risposta dell'organismo a fattori esterni che modificano ed alterano l'equilibrio del nostro corpo portando a reazioni quali tachicardia, dolori muscolari, forte mal di testa, irrequietezza, insonnia. Questi stati fisiologici possono essere modificati dall'utilizzo di tecniche di rilassamento che hanno come obiettivo quello di creare uno stato di calma "vigile" in cui il sistema para-simpatico interviene riducendo le sensazioni di malessere precedentemente elencate; queste esperienze di rilassamento aiutano a recuperare ed a memorizzare sensazioni di calma corporea. Il Training Autogeno risulta essere una delle tecniche di rilassamento più utilizzate e più efficaci in psicologia del benessere poiché attraverso esercizi mirati stimola il sistema para-simpatico creando uno stato di rilassamento generalizzato. Questo metodo è stato introdotto negli anni trenta da Johannes Schultz, psichiatra tedesco, a partire da uno studio sulle applicazioni dell'ipnosi in ambito clinico (Schultz, 1986). Secondo la concezione dello studioso tedesco, l'uomo è inteso come totalità che non può prescindere dalla completezza di corpo e psiche; questa visione considera la complessità dell'uomo che fin dalla nascita si esprime sia attraverso le parole che attraverso il corpo. Durante il training, ci si allena all'ascolto e all'accettazione profonda di ciò che accade, accogliendo e gestendo le sensazioni psicofisiche che ne derivano. Il training ha molti benefici come aiutare il controllo e la gestione dello stress e delle reazioni emoti-

ve eccessive, così come è anche un ottimo strumento per aiutarsi a imporre calma e migliorare la nostra concentrazione quando ci troviamo davanti ad un compito impegnativo. Inoltre, implementa la nostra capacità introspettiva e la conoscenza di noi stessi. Quindi questa tecnica risulta essere molto utile per chi soffre di ansia ed attacchi di panico ma anche per chi tende a somatizzare l'eccessivo carico ansioso in gastriti, cefalee e bruxismo. Per svolgere questa pratica, è consigliato indossare abiti comodi e trovarsi in un luogo preferibilmente protetto da rumori e luci forti. Gli esercizi si possono svolgere in due posizioni diverse, posizione sdraiata e la posizione seduta; in entrambi i casi la persona deve sentirsi comoda e a suo agio. Questa tecnica, quindi, prevede l'insegnamento di esercizi standard che si riferiscono a sei distretti fisiologici: muscolare, vascolare, cardiaco, respiratorio, addominale e cefalico (Schultz, 1986). Per ogni distretto, verranno ripetute semplici frasi che la persona deve verbalizzare nella propria mente, guidata dal terapeuta; questa ripetizione porta all'apprendimento del nostro corpo di una serie di sensazioni fisiologiche che conducono al rilassamento corporeo. Il primo passaggio da fare è l'acquisizione della respirazione profonda che induce, grazie alla guida del terapeuta, ad uno stato di rilassamento psicofisiologico e abbandono. Successivamente vengono ripetute formule che portano l'individuo a lavorare sui distretti fisiologici che abbiamo precedentemente nominato, con il fine di distendere specifiche parti corporee. **Il primo esercizio**, quello della pesantezza,

prevede che il soggetto immagini il proprio corpo come pesante: ad esempio, si inizia con la prima formula “il mio braccio destro è pesante” e si procede in modo graduale, coinvolgendo anche gli arti inferiori fino ad arrivare ad una sensazione di complessiva pesantezza corporea. **Il secondo esercizio** è quello del calore e coinvolge il sistema vascolare, tentando di indurre una sensazione di caldo che viene attivata a partire dal braccio per poi estendersi a tutto il corpo. Utilizzando l’immaginazione, infatti, è possibile avere una reale vasodilatazione periferica che si aggiunge al rilassamento muscolare precedente. Successivamente abbiamo **l’esercizio del cuore** che aiuta a regolarizzare l’attività cardiaca; poiché questa attività è fortemente influenzata da fattori emotivi e psichici, questo esercizio risulta essere molto importante ed incisivo per il processo di rilassamento. **Il quarto esercizio** è simile al precedente ma si concentra sul respiro, creando una respirazione sempre più profonda e spontanea che si avvicina a quella del momento del sonno. L’esercizio successivo si concentra sul **Plesso Solare**, una zona situata sotto il diaframma che si collega a molti organi interni come lo stomaco, l’intestino, fegato, pancreas e altri. Ripetendo “il mio plesso solare è piacevolmente caldo” ricreiamo una sensazione di calore e distensione che si estende in tutta la parte addominale del nostro corpo, coinvolgendo anche gli organi precedentemente nominati. Il training si conclude con la **fronte fresca**: difatti, mentre nel resto del corpo il rilassamento è favorito da una sensazione di calore, nella testa è la sensazione opposta che porta ad

un piacevole rilassamento. Al termine del training, è necessario praticare esercizi di risveglio ed attivazione delle funzioni vitali e delle parti del corpo su cui si è intervenuti; è importante che il soggetto si senta libero di prendersi il tempo necessario per uscire dallo stato di rilassamento corporeo. Il Training Autogeno è utilizzato anche in diversi ambiti oltre a quello della psicologia del benessere. Per esempio, in ostetricia viene usato come preparazione al momento del parto per aiutare la donna a familiarizzare con il proprio corpo e la respirazione. In psicologia del lavoro, invece, viene adoperato come tecnica per recuperare le energie e sviluppare la nostra capacità di concentrazione durante la giornata lavorativa. Anche in ambito educativo, soprattutto sull’età evolutiva, viene proposto ai ragazzi per implementare la consapevolezza emotiva e la gestione di stati emotivi non sempre funzionali. Infine, viene spesso proposto in ambito sportivo poiché aiuta l’atleta a gestire l’ansia durante il pre-gara e la concentrazione necessaria per affrontare l’attesa e il compito richiesto. In generale possiamo affermare che questa tecnica di rilassamento ha forti benefici nel controllo dell’ansia, dello stress e in alcuni disturbi a carattere somatico (Sutera, 2002). Ad esempio, possiamo utilizzare il Training Autogeno per risolvere problematiche legate all’insonnia poiché l’intero ciclo aiuta a focalizzarsi su un elemento specifico ed a lasciare sullo sfondo gli altri; inoltre, l’esercizio del calore riesce a creare una vasodilatazione superficiale mentre quello della fronte fresca compensa la sensazione di calore, alleggerendo la testa.

Bibliografia

- Gambino V., (2015), Stress lavoro-correlato, ricerca dei fattori di rischio in ambiente lavorativo, Youcanprint
- Giannandrea F., Ferraro P., (2018), Work Engagement. La ricerca della felicità nei luoghi di lavoro, Ferrari Sinibaldi, Milano.
- Giusti E., Di Fazio T., (2008), Psicoterapia integrata dello stress. Il burn-out professionale, Sovera Editore, Roma.
- Maslach C., Leiter M. P., (2000), Burnout ed organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro, Erickson, Trento
- Penati V., (2013), Le tecniche di rilassamento, Ferrari Sinibaldi, Milano.
- Schimmenti V., (2016), Donne e professione. Percorsi della femminilità contemporanea, Franco Angeli, Milano
- Schultz J. H. (1986), Il training autogeno, Volume I, Esercizi Inferiori, Edizioni Feltrinelli, Milano.
- Sutera, R., (2002), Il training Autogeno. La Goliardica Pavese, Pavia.

Piccola guida pratica e veloce per le due prime fasi del Training Autogeno.

È importante scegliere un momento della giornata in cui è possibile stare tranquilli e non essere disturbati da nessuno, preferibilmente lontano dai pasti (ad esempio alla sera, prima di addormentarsi, o alla mattina). L'ambiente in cui svolgere gli esercizi di Training Autogeno dovrebbe avere una temperatura media, un discreto isolamento acustico e un'illuminazione soffusa, almeno nelle fasi iniziali in cui si sta acquisendo la tecnica. L'abbigliamento dev'essere comodo ed è consigliato allentare capi d'abbigliamento stretti come cinture, scarpe, cravatte

ecc. Anche l'utilizzo di una coperta potrebbe agevolare la sensazione di rilassamento. Una volta scelta la posizione, variabile tra quella sdraiata o seduta, è possibile iniziare:

Fare respiri profondi e ripetere mentalmente e lentamente 5 volte: **“io sono perfettamente calmo e rilassato”**

Esercizio della **pesantezza**: l'obiettivo è raggiungere la distensione muscolare e scheletrica agendo sull'apparato muscolare. È necessario focalizzarsi sugli arti, prima superiori e poi inferiori, uno alla volta. Si può iniziare dal braccio destro o sinistro a piacimento, per poi spostarsi sulle gambe, anche qui scegliendo da quale partire. In questa fase, per ogni arto, bisogna ripetere 5 volte mentalmente la seguente frase: “il mio braccio/gamba destro/sinistro è pesante”. Infine, ripetersi 5 volte:” tutto il mio corpo è pesante”. Prima di passare alla fase successiva si torna concentrati sull'intero corpo ripetendosi mentalmente e lentamente 5 volte: “io sono perfettamente calmo e rilassato”.

Esercizio del **calore**: si va ad agire sull'apparato circolatorio e si provoca una dilatazione dei capillari che consente un maggior ricambio energetico e induce uno stato di riposo. Si può iniziare dal braccio destro o sinistro a piacimento, per poi spostarsi sulle gambe, anche qui scegliendo da quale partire. In questa fase, per ogni arto, bisogna ripetere 5 volte mentalmente la seguente frase: “il mio braccio/gamba destro/sinistro è caldo”. Infine, ripetersi 5 volte:” tutto il mio corpo è caldo”.

In **chiusura** tornare sull'esercizio iniziale in cui si torna concentrati sull'intero corpo ripentendosi mentalmente e lentamente 5 volte: “io sono perfettamente calmo e rilassato”.

Esposizione alla sofferenza degli animali (*compassion fatigue*), stili di attaccamento nell'adulto e qualità della vita professionale in un campione di veterinari italiani: una ricerca

Alessandro Schianchi¹⁰

Introduzione: lo stress nelle professioni di cura

Prendersi cura è una caratteristica tipica delle professioni di aiuto, dette altrimenti *helping profession* dagli anglosassoni. La medicina veterinaria rientra a pieno titolo fra quelle professioni d'aiuto (mediche, socio-sanitarie, assistenziali ecc.) che possono risentire di forme di disagio peculiari intrinseche durante il loro esercizio. I medici veterinari devono affrontare quotidianamente situazioni molto impegnative, sia dal punto di vista fisico che emotivo. Il carico, la dedizione umana e i ritmi che questo particolare lavoro richiede, così come le difficili relazioni interpersonali e il lento procedere della carriera sono tutti fattori che col tempo possono allontanare il professionista dal suo benessere psicologico e indurlo a difendersi dalle tempeste emotive che, ogni giorno, lo travolgono. Tipiche reazioni "protettive" sono ad esempio l'attitudine generale di distacco emotivo e la mancanza di coinvolgimento personale nell'adempiere alle proprie mansioni. I medici veterinari sono

in continuo contatto con la sofferenza degli animali e, di riflesso, con quella dei relativi proprietari. Sono immersi quotidianamente in temi che riguardano la malattia, la morte e, come se non bastasse, portano l'ulteriore carico emotivo generato dalle aspettative individuali e sociali che i cittadini nutrono nei confronti delle professioni sanitarie in genere. Questa complessità di fattori espone gli operatori del settore veterinario a un elevato rischio di stress e di *burnout*.

Stress e *burnout* nella professione veterinaria: cosa sappiamo!

A differenza di altre categorie sanitarie, come medici e infermieri, la salute psicologica dei veterinari non è propriamente un argomento che riempie gli scaffali delle librerie. Recentemente, anche chi fornisce cure per animali, come veterinari e infermieri veterinari è identificato come un professionista che potrebbe soffrire di alti livelli di stress professionale come il *Burnout*, [1] o di sintomi psicopatologici di varia gravità [2, 3], compreso l'uso di sostanze [4], la depressione [5-6] e l'ideazione suicidaria [7-8]. Nel 2008 la *British Veterinary Association*

¹⁰ Alessandro Schianchi, psicologo-psicoterapeuta e medico veterinario.

segnalò per prima come lo stress lavorativo coinvolgesse profondamente anche la categoria dei medici veterinari. Le ricerche degli autori Baltram, Baldwin e Yadegarfar [9], condotte tra il 2008 e il 2009, conclusero che il tasso di suicidi dei veterinari inglesi fosse ben quattro volte superiore alla media nazionale e il doppio degli altri professionisti della salute. Nei veterinari si rivelarono maggiori livelli di ansia, sintomi depressivi, ideazione suicidaria e interazioni casa-lavoro negative, rispetto alla popolazione generale. Successivamente, risultati simili sono stati evidenziati anche da autori di altri Paesi. I veterinari tedeschi hanno mostrato elevati fattori di rischio psico-sociale e demoralizzazione attraverso abuso di tabacco, alcool e farmaci [10]. Misurando i livelli di stress, ansia e depressione dei veterinari australiani è emerso un comune stato di malessere psicologico [11], mentre il 15% dei veterinari belgi ha dichiarato elevati livelli di esaurimento emotivo [12]. I fattori di stress occupazionale associati al lavoro clinico con gli animali includono lunghi orari di lavoro, aspettative dei clienti, risultati inaspettati, comunicazione di cattive notizie, scarso equilibrio tra lavoro e vita privata, carichi di lavoro elevati, costi crescenti delle cure veterinarie e isolamento professionale [13, 14, 15-16]. Numerosi studi hanno osservato che le giovani veterinarie donne hanno un rischio maggiore di sviluppare problemi di salute mentale e hanno maggiori probabilità di prendere in considerazione il suicidio, rispetto ai loro colleghi maschi e veterinari anziani [17]. Se è vero che da tempo anche la letteratura italiana si occupa di indagare il

fenomeno del *burnout* nelle varie professioni sanitarie come medici, infermieri e operatori della salute mentale, a tutt'oggi lo stato di salute psicologica del medico veterinario ha ben poche evidenze pubblicate. Alcuni studi prodromici condotti dal sottoscritto, ma non ancora pubblicati, lasciano emergere che lo *stress lavorativo* sia una condizione ben presente anche nella nostra professione e viene percepito in maggiore misura dalle donne e dai veterinari che si dichiarano privi di legami affettivi, indipendentemente dall'età. Il fatto di avere figli sembra esercitare un certo effetto protettivo nei confronti dello stress. Un carico orario superiore alle otto ore lavorative genera maggiore stress, una situazione di malessere che si verifica come nella condizione opposta, ossia quella di chi lavora solo saltuariamente o si dice in cerca di un'occupazione. Le fonti stressogene principali segnalate dai veterinari italiani sono: le relazioni conflittuali con proprietari e colleghi, un guadagno sproporzionato, il poco tempo per sé stessi e per i propri familiari, esaudire le aspettative dei clienti e la gestione dell'area clinica durante un'emergenza. Le strategie di *coping* impiegate dai professionisti nell'affrontare le situazioni di stress lavorativo proposte sono tendenzialmente equilibrate e in massima parte centrate sulla risoluzione del problema. A differenza di quanto evidenziato tra i veterinari tedeschi e inglesi, i colleghi italiani pare non tendano a contrastare questo carico di stress attraverso la messa in opera di comportamenti a rischio, quali abuso di alcolici o farmaci, nonostante la maggior parte dichiari di sentirsi spesso in preda a una

forte ansia immotivata, di ammalarsi con maggiore facilità e di soffrire frequentemente di dolori muscolo-scheletrici. Le donne, i veterinari che lavorano in clinica e in équipe lamentano livelli di somatizzazioni sensibilmente maggiori, così come chi supera con frequenza le otto ore lavorative quotidiane. Le dimensioni del *burnout* lavorativo mettono in luce un alto livello di esaurimento emotivo e di depersonalizzazione. Le donne dimostrano di essere sensibilmente più soggette all'esaurimento emotivo, mentre i veterinari maschi prediligono, quale forma inconsapevole di "difesa" dallo stress, la *depersonalizzazione*. Con le dovute correzioni di un test progettato originariamente per medici e infermieri, si può affermare che circa il 25% dei veterinari del campione esaminato si trovano in condizioni di elevato esaurimento emotivo e depersonalizzazione, ma protetti dagli alti punteggi nella terza dimensione della sindrome, la realizzazione personale. Sembra quindi che, nonostante le avversità, ai veterinari italiani continui a piacere il proprio lavoro e questo potrebbe spiegare come, nonostante siano in area di benessere critica, la sindrome del *burnout* non si realizzi pienamente.

Compassion fatigue: il peso del "prender-si cura"

Il benessere e la salute mentale degli operatori sanitari hanno ricevuto una quantità crescente di attenzione negli ultimi decenni evidenziando come diverse categorie di professionisti dell'assistenza umana, le cosiddette *helping professioni* (ad esempio, medici e infermieri) sono a rischio di pato-

logie legate allo stress e scarso benessere. Il mestiere del prendersi cura ha però un certo "peso" anche nella professione veterinaria. Nel corso del loro lavoro i veterinari sono esposti a un'ampia varietà di situazioni stressanti legate al loro complicato ruolo di operatori sanitari nei confronti degli animali e di supporto psicologico ed emotivo verso i loro proprietari, oggi chiamati *pet parent*, preoccupati per la malattia del loro beniamino o addirittura in lutto per la sua morte (18, 19). A volte, il carico emotivo sperimentato da chi fornisce assistenza agli animali può essere simile o addirittura maggiore di quello sperimentato dalle loro controparti umane. L'effetto a lungo termine dei fattori di stress professionale sul benessere dei veterinari è descritto in letteratura nei termini di stress traumatico secondario [20], vittimizzazione secondaria [21], traumatizzazione [22], angoscia morale [23], burnout [24] e compassion fatigue [25]. Sebbene ciascuno di questi costrutti abbia implicazioni teoriche e cliniche specifiche, tutti si ritrovano in professionisti che si occupano della sofferenza o del disagio emotivo. I professionisti che per lavoro si prendono cura del benessere degli animali, come i veterinari, gli infermieri veterinari e gli addetti ai ricoveri per animali, possono anche sperimentare uno stress morale legato al loro coinvolgimento in attività moralmente sensibili, come la cura di animali malati, feriti o morenti; le procedure eutanasiche e l'esposizione alla crudeltà o all'abuso sugli animali [26-27]. Nonostante questi effetti negativi, cercare di migliorare la salute degli animali e aiutare gli altri porta però anche gioia e un senso di re-

alizzazione professionale [29, 30-31]. Volk e colleghi [32] hanno valutato un ampio gruppo di veterinari americani e hanno trovato variazioni significative nei livelli di benessere (cioè soddisfazione per la vita professionale) a seconda del sesso e dell'età. In media, i professionisti di sesso maschile avevano punteggi più alti sul benessere rispetto alle loro colleghe e i veterinari sposati hanno ottenuto punteggi più alti rispetto a single o divorziati, mentre i veterinari più anziani hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto ai più giovani. Per spiegare tale variabilità nella qualità della vita professionale è ipotizzabile l'influenza di un insieme di diversi fattori. Ma quali sono quindi i fattori psicologici che maggiormente incidono sull'esercizio quotidiano della professione del Medico Veterinario e quali le principali ripercussioni emotive? La ricerca italiana "*Exposure to animal suffering, adult attachment styles, and professional quality of life in a sample of italian veterinarians*" [33] per cercare di rispondere a queste domande si è posta l'obiettivo di analizzare il rapporto tra esposizione alla sofferenza animale, carico di lavoro, stili di attaccamento assimilati nell'infanzia e la qualità della vita professionale.

La prima ricerca tutta italiana

In questa ricerca vengono analizzati quali fattori di rischio, individuali e di contesto, influenzano la qualità della vita professionale dei veterinari, ipotizzando che gli stili di attaccamento possano fungere da fattore predittivo rilevante nei confronti della qualità della vita e della salute dei professionisti. Attraverso un questionario on-line, lo stu-

dio si propone di indagare l'impatto dell'esposizione alla sofferenza degli animali, gli stili di attaccamento nell'adulto e la qualità della vita professionale in un campione di 1445 veterinari italiani (70% femmine) di età compresa tra i 24 e i 74 anni. Si raccolgono altresì dati sociodemografici e relativi al carico di lavoro. Con il termine *compassion fatigue* si descrive il "costo dell'assistenza", ossia del prendersi cura che gli operatori sanitari, in generale, possono sperimentare sostenendo le vittime di traumi. In particolare, è definito come un profondo esaurimento emotivo e fisico che, se protratto nel tempo, può evocare effetti dannosi sulle risorse di *coping*, un decadimento delle prestazioni lavorative, e si manifesta con ricordi ricorrenti degli eventi traumatici osservati, pensieri intrusivi, problemi del sonno, ansia, stanchezza e scoraggiamento. La *compassion fatigue*, assieme al *burnout*, rappresenta il secondo fattore che maggiormente contribuisce al benessere lavorativo. Il terzo fattore, all'opposto, si chiama *compassion satisfaction*, riferendosi con questo termine al lato positivo dell'assistenza, quello che genera sentimenti di soddisfazione e appagamento legati all'aiutare coloro che soffrono. Gli operatori sanitari che sperimentano questo stato psicologico riferiscono alti livelli di impegno sul lavoro, maggiore soddisfazione e migliori prestazioni lavorative. Riassumendo, la qualità della vita professionale è l'esperienza di benessere che si ottiene dall'equilibrio complessivo tra i disagi e le soddisfazioni legati al lavoro. La letteratura scientifica ha poco esplorato questa terna di fattori nei medici veterinari e nessuno studio

è stato condotto finora sui colleghi italiani, così come non è stato indagato il ruolo che possono avere altri fattori individuali nel favorire o limitare la qualità della vita professionale. È infatti risaputo che all'interno della stessa organizzazione e occupazione, alcuni professionisti mostrano una bassa qualità della vita professionale, mentre altri no. Le caratteristiche della personalità sono state collegate alla *compassion fatigue*, al burnout e alla *compassion satisfaction*. Una tra queste variabili psicologiche individuali che può essere utile per spiegare la complessità e la natura multi-determinata dei fattori contestuali e dei processi psicologici associati alla qualità della vita professionale è lo stile di attaccamento. Originariamente formulato da Bowlby il concetto evidenzia la funzione che ha il legame precoce del bimbo col genitore nel regolare il disagio emotivo e promuovere la sicurezza del futuro adulto nella vita e nelle relazioni. Durante l'età adulta, le rappresentazioni psicologiche delle esperienze positive di accudimento vissute nell'infanzia forniscono una cornice di riferimento per lo sviluppo di adeguati legami relazionali con gli altri, per la regolazione delle emozioni e per far fronte a eventi di vita angoscianti. Al contrario, se le relazioni di attaccamento nell'infanzia sono state caratterizzate da esperienze negative, come continui fallimenti nella comunicazione, abbandono o abuso, il bambino svilupperà modelli di attaccamento interni insicuri che lo porteranno a un'ansia eccessiva e / o evitare relazioni intime e intime nelle fasi successive della vita, con una sequela di difficoltà nell'adattamento emotivo.

L'attaccamento quindi, secondo gli esperti, influenza fortemente i complessi processi psicologici che si manifestano in età adulta, con particolare riferimento alle relazioni con gli altri, alla gestione delle emozioni e alla capacità di affrontare situazioni complesse. Mikulincer [34] ha ipotizzato che gli individui con un attaccamento sicuro utilizzino strategie di *coping* efficaci per affrontare lo stress poiché confidano nelle proprie capacità e nella reattività degli altri di rispondere ai loro bisogni. Inoltre, l'attaccamento sicuro è predittivo e associato alla capacità di affrontare con successo la fatica del prendersi cura, mitigando e minimizzando così la vulnerabilità ai suoi effetti negativi. Al contrario, gli stili di attaccamento insicuro in età adulta, come quello preoccupato e pauroso, sono stati costantemente associati a sintomi di disagio emotivo, difese psicologiche disadattative e distorsioni cognitive. Studi precedenti hanno dimostrato che quando un operatore sanitario con attaccamento insicuro è esposto alla sofferenza altrui, è più incline a sperimentare livelli maggiori di angoscia, *burnout*, e la *compassion fatigue*.

Cosa è emerso?

A conferma di quanto riportato in letteratura, le donne e i professionisti più giovani hanno riportato un rischio maggiore di sperimentare disagio psicologico, *compassion fatigue*, *burnout*, e un livello inferiore di *compassion satisfaction* rispetto ai loro colleghi più anziani, forse capaci di aver acquisito, con l'esperienza lavorativa e di vita, capacità di *coping* più efficaci. Non sorprende che i nostri risultati confermino che i fattori legati

al lavoro, come il carico di lavoro e la reperibilità, siano associati allo stress lavorativo dei veterinari. Meno ovvia è invece l'associazione positiva tra il carico di lavoro e la *compassion satisfaction*; ma è pur vero che un operatore sanitario può essere "affaticato dalla compassione" nel proprio lavoro e sperimentare i benefici del "prendersi cura". I risultati della ricerca confermano che il "costo dell'assistenza" è una questione rilevante anche nel campo dei professionisti della salute degli animali e l'esposizione alla loro sofferenza si associa a *compassion fatigue* e *burnout*. L'ultimo obiettivo dello studio era valutare l'associazione tra stili di attaccamento e qualità della vita professionale dei veterinari. I risultati ottenuti concordano con gli studi precedenti che dimostrano come gli operatori sanitari tendano a rispondere agli eventi stressanti legati al lavoro subendo l'influenza dei propri stili di attaccamento. Uno stile di attaccamento sicuro (basso livello di ansia e bassa tendenza all'evitamento) è predittivo a una migliore qualità di vita professionale dei veterinari, mentre gli stili di attaccamento insicuro - preoccupato (alto livello di ansia e bassa tendenza all'evitamento) e pauroso (alti livelli di ansia ed evitamento) sono associati positivamente con la *compassion fatigue* e il *burnout* e negativamente (anche se debolmente) con la *compassion satisfaction*. Lo stile di attaccamento sprezzante-distaccato (basso livello di ansia ma forte tendenza all'evitamento) non è associato a nessuna delle dimensioni della qualità della vita professionale. Questi soggetti tendono a mantenere una distanza comportamentale e un'indipendenza emo-

tiva dagli altri a causa delle loro rappresentazioni negative degli altri, sentendosi così meno coinvolti emotivamente nel loro ruolo di aiutanti e disinteressati a fornire supporto ai colleghi in difficoltà. Gli stili di attaccamento condizionano quindi gli approcci psicologici dei veterinari ai loro pazienti, colleghi e al lavoro in generale.

Suggerimenti e speranze per il futuro

Le trasformazioni culturali, sociali ed economiche degli ultimi anni stanno profondamente modificando la professione dei medici veterinari. Anche in medicina veterinaria il peso delle competenze non propriamente mediche, come ad esempio quelle relazionali e comunicative diventano strumenti indispensabili per operare al meglio e con un maggiore livello di benessere psicologico nell'attività del "prendersi cura". I risultati dello studio dimostrano che i fattori legati alla professione possono combinarsi con caratteristiche psicologiche individuali e contestuali per contribuire a migliorare o ridurre la qualità della vita professionale dei medici veterinari. Il genere, il carico di lavoro, la reperibilità, l'esposizione alla sofferenza degli animali e gli stili di attaccamento timorosi e preoccupati sono associati a livelli inferiori di qualità della vita lavorativa dei professionisti. Tra i fattori di rischio individuati, quali il carico di lavoro e i turni di reperibilità, il genere dei professionisti ha mostrato come la componente femminile sia più frequentemente soggetta a *burnout* e *compassion fatigue* rispetto a quella maschile. Le veterinarie e i giovani che si affacciano alla professione rappresentano quindi

le due categorie da tutelare maggiormente, poiché più vulnerabili allo stress lavorativo. Dai risultati emerge un ruolo predittivo degli stili di attaccamento insicuri verso lo sviluppo di forme di *burnout* e *compassion fatigue* e, viceversa, una correlazione tra gli stili di attaccamento sicuri e una maggiore qualità della vita professionale. I Medici Veterinari con uno stile di attaccamento insicuro e una visione negativa di sé stessi tendono quindi ad avere maggiore difficoltà nel gestire la sofferenza animale cui assistono come pure l'emotività e le paure dei *pet owner*, riducendo di conseguenza la soddisfazione ottenuta nell'esercitare la loro funzione di *caregivers*. Programmi di formazione alle relazioni e di gestione dell'emotività, come pure sugli stili di *coping* adattivi potrebbero costituire una preziosa risorsa ai professionisti per affrontare il "peso" di un lavoro clinico sempre più impegnativo. Pianificare programmi educativi rivolti ai veterinari che affrontano circostanze particolarmente angoscianti, introdurre i colleghi ai temi della medicina narrativa e del *counseling* applicato, potrebbe aiutare a comprendere i fattori alla base della bassa qualità di vita professionale e le dinamiche relazionali, spesso conflittuali, che si scatenano coi clienti o tra colleghi. Ad esempio, un programma di intervento informato sul tema dell'attaccamento potrebbe aumentare la consapevolezza e promuovere nei giovani veterinari (ma non solo) visioni positive di sé e degli altri. Una reazione attiva sui professionisti è sicuramente preferibile rispetto al limitarne l'ambito di intervento e ridurre l'esposizione degli stessi a fonti di angoscia (es. sofferenza), elementi

ineludibili poiché profondamente imbricati alla professione. Sarebbero altresì necessarie strategie specificamente pianificate per supportare i veterinari più giovani nella gestione dello stress lavoro-correlato, attività che potrebbero contribuire a migliorare la soddisfazione lavorativa di chi si affaccia a questa complicata, ma affascinante, professione.

Ringraziamenti:

Giada Sacchetti (ANMVI) per il supporto alla progettazione e invio della *survey*.

MSD Animal Health per il contributo non condizionante alla pubblicazione.

Bibliografia

1. Hayes GM, LaLonde-Paul DF, Perret JL, Steele A, McConkey M, Lane WG, et al. Investigation of burnout syndrome and job-related risk factors in veterinary technicians in specialty teaching hospitals: a multicenter cross-sectional study. *J Vet Emerg Crit Care*. 2019; 30(1):18–27. <https://doi.org/10.1111/vec.12916> PMID: 31840933.
2. Fritschi L, Morrison D, Shirangi A, Day L. Psychological well-being of Australian veterinarians. *Aust Vet J*. 2009; 87(3):76–81. <https://doi.org/10.1111/j.1751-0813.2009.00391.x> PMID: 19245615.
3. Hatch PH, Winefield HR, Christie BA, Lievaart JJ. Workplace stress, mental health, and burnout of veterinarians in Australia. *Aust Vet J*. 2011; 89(11):460–8. <https://doi.org/10.1111/j.1751-0813.2011.00833.x> PMID: 22008127.
4. Harling M, Strehmel P, Schablon A,

- Nienhaus A. Psychosocial stress, demoralization and the consumption of tobacco, alcohol and medical drugs by veterinarians. *J Occup Med Toxicol.* 2009; 4(1):4. <https://doi.org/10.1186/1745-6673-4-4> PMID: 19243579.
5. Rollin BE. Euthanasia, moral stress, and chronic illness in veterinary medicine. *Vet Clin North Am Small Anim Pract.* 2011; 41(3):651–9. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2011.03.005> PMID: 21601753.
 6. Shirangi A, Fritschi L, Holman CD, Morrison D. Mental health in female veterinarians: effects of working hours and having children. *Aust Vet J.* 2013; 91(4):123–30. <https://doi.org/10.1111/avj.12037> PMID: 23521096.
 7. Bartram DJ, Baldwin DS. Veterinary surgeons and suicide: a structured review of possible influences on increased risk. *Vet Rec.* 2010; 166(13):388–97. <https://doi.org/10.1136/vr.b4794> PMID: 20348468.
 8. Tran L, Crane MF, Phillips JK. The distinct role of performing euthanasia on depression and suicide in veterinarians. *J Occup Health Psychol.* 2014; 19(2):123–32. <https://doi.org/10.1037/a0035837> PMID: 24635739.
 9. Bartram DJ, Yadegarfar G, Baldwin DS. Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons. *Occup Med.* 2009; 59(5):334–41. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqp072> PMID: 19482885.
 10. Harling M, Strehmel P, Schablon A, Nienhaus A. Psychosocial stress, demoralization and the consumption of tobacco, alcohol and medical drugs by veterinarians. *J Occup Med Toxicol.* 2009; 4(1):4. <https://doi.org/10.1186/1745-6673-4-4> PMID: 19243579.
 11. Fritschi L, Morrison D, Shirangi A, Day L. Psychological well-being of Australian veterinarians. *Aust Vet J.* 2009; 87(3):76–81. <https://doi.org/10.1111/j.1751-0813.2009.00391.x> PMID: 19245615.
 12. Hansez I, Schins F, Rollin F. Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners. *Irish Vet J.* 2008; 61(4):233–41. <https://doi.org/10.1186/2046-0481-61-4-233> PMID: 21851711.
 13. Gardner DH, Hini D. Work-related stress in the veterinary profession in New Zealand. *N Z Vet J.* 2006; 54(3):119–24. <https://doi.org/10.1080/00480169.2006.36623> PMID: 16751842.
 14. Perret JL, Best CO, Coe JB, Greer AL, Khosa DK, Jones-Bitton A. Prevalence of mental health outcomes among Canadian veterinarians. *J Am Vet Med Assoc.* 2020; 256(3):365–75. <https://doi.org/10.2460/javma.256.3.365> PMID: 31961276.
 15. Hansez I, Schins F, Rollin F. Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners. *Irish Vet J.* 2008; 61(4):233–41. <https://doi.org/10.1186/2046-0481-61-4-233> PMID: 21851711.
 16. Tomasi SE, Fechter-Leggett ED, Edwards NT, Reddish AD, Crosby AE, Nett RJ. Suicide among veterinarians in the United States from 1979 through 2015. *J Am Vet Med Assoc.* 2019; 254(1):104–12. <https://doi.org/10.2460/javma.254.1.104> PMID: 30668293.

17. Nett RJ, Witte TK, Holzbauer SM, Elchos BL, Campagnolo ER, Musgrave KJ, et al. Risk factors for suicide, attitudes toward mental illness, and practice-related stressors among US veterinarians. *J Am Vet Med Assoc.* 2015; 247(8):945–55. <https://doi.org/10.2460/javma.247.8.945> PMID: 26421408.
18. McArthur ML, Andrews JR, Brand C, Hazel SJ. The prevalence of compassion fatigue among veterinary students in Australia and the associated psychological factors. *J Vet Med Educ.* 2017; 44(1):9–21. <https://doi.org/10.3138/jvme.0116-016R3> PMID: 28206848.
19. Rank MG, Zaparanick TL, Gentry JE. Nonhuman-animal care compassion fatigue: Training as treatment. *Best Pract Ment Health.* 2009; 5(2):40–61.
20. Hanrahan C, Sabo BM, Robb P. Secondary traumatic stress and veterinarians: human–animal bonds as psychosocial determinants of health. *Traumatology (Tallahass Fla).* 2018; 24(1):73–82. <https://doi.org/10.1037/trm0000135>
21. Arluke A. Secondary victimization in companion animal abuse: the owner's perspective. In: Podberscek AL, Paul ES, Serpell JA, editors. *Companion animals and us: exploring the relations between people and pets.* Cambridge: Cambridge University Press; 2002. p. 275–91.
22. McEwen BJ, McDonough SP. A survey of attitudes of board-certified veterinary pathologists to forensic veterinary pathology. *Vet Pathol.* 2016; 53(5):1099–102. <https://doi.org/10.1177/0300985815625756> PMID: 26926083.
23. Arbe Montoya AI, Hazel S, Matthew SM, McArthur ML. Moral distress in veterinarians. *Vet Rec.* 2019; 185(20):631. <https://doi.org/10.1136/vr.105289> PMID: 31427407.
24. Kipperman BS, Kass PH, Rishniw M. Factors that influence small animal veterinarians' opinions and actions regarding cost of care and effects of economic limitations on patient care and outcome and professional career satisfaction and burnout. *J Am Vet Med Assoc.* 2017; 250(7):785–94. <https://doi.org/10.2460/javma.250.7.785> PMID: 28306486.
25. Perret JL, Best CO, Coe JB, Greer AL, Khosa DK, Jones-Bitton A. Prevalence of mental health outcomes among Canadian veterinarians. *J Am Vet Med Assoc.* 2020; 256(3):365–75. <https://doi.org/10.2460/javma.256.3.365> PMID: 31961276.
26. Batchelor CEM, McKeegan DEF. Survey of the frequency and perceived stressfulness of ethical dilemmas encountered in UK veterinary practice. *Vet Rec.* 2012; 170(1):19. <https://doi.org/10.1136/vr.100262> PMID: 22084032.
27. Hartnack S, Springer S, Pittavino M, Grimm H. Attitudes of Austrian veterinarians towards euthanasia in small animal practice: impacts of age and gender on views on euthanasia. *BMC Vet Res.* 2016; 12 (1):26. <https://doi.org/10.1186/s12917-016-0649-0> PMID: 26847551.
28. McArthur ML, Andrews JR, Brand C, Hazel SJ. The prevalence of compassion fatigue among veterinary students in Australia and the associated psycho-

- logical factors. *J Vet Med Educ.* 2017; 44(1):9– 21. <https://doi.org/10.3138/jvme.0116-016R3> PMID: 28206848.
29. Brannick EM, DeWilde CA, Frey E, Gluckman TL, Keen JL, Larsen MR, et al. Taking stock and making strides toward wellness in the veterinary workplace. *J Am Vet Med Assoc.* 2015; 247(7):739–42. <https://doi.org/10.2460/javma.247.7.739> PMID: 26383746.
30. Oxley JA, Eastwood B, Kogan LR. Pet owners and the internet. *Companion Anim.* 2017; 22(6):358.
31. <https://doi.org/10.12968/coan.2017.22.6.358>
32. Volk JO, Schimmack U, Strand EB, Lord LK, Siren CW. Executive summary of the Merck Animal Health Veterinary Well-being Study. *J Am Vet Med Assoc.* 2018; 252(10):1231–8. <https://doi.org/10.2460/javma.252.10.1231> PMID: 29701527.
33. Musetti A, Schianchi A, Caricati L, Manari T, Schimmenti A (2020) Exposure to animal suffering, adult attachment styles, and professional quality of life in a sample of Italian veterinarians. *PLoS ONE* 15(8): e0237991. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237991>
34. Mikulincer M. Adult attachment style and information processing: individual differences in curiosity and cognitive closure. *J Pers Soc Psychol.* 1997; 72(5):1217–30. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.72.5.1217> PMID: 9150591.

Donne e professioni: piccoli esercizi per orientarsi tra gli ostacoli e le risorse

Lucrezia Angioni, Roberta Mutti¹¹

L'importanza del ruolo della donna nel mondo del lavoro appare come un fatto ormai placidamente riconosciuto. In questi ultimi anni sono stati numerosi gli studi che dimostrano come il ruolo femminile nei diversi ambiti lavorativi rappresenti un punto fondamentale. Non solo negli ambiti ormai universalmente riconosciuti come quelli sanitari, sociali ed educativi, ma anche in quegli ambiti economico e finanziario, ove ha un impatto significativo sullo sviluppo e sulla crescita di un paese. In Italia l'impianto normativo esistente sembra garantire una sostanziale parità giuridica per quanto riguarda le regole di accesso al lavoro e le relative regole di svolgimento dello stesso e gli input ufficiali si muovono da tempo in un'ottica di progressiva eliminazione delle discriminazioni fondate sul genere e di adozione di sempre maggiori tutele (a partire dalla uguaglianza retributiva stabilita dai CCNL di settore). Tuttavia, sappiamo bene che la normativa da sola non è stata e non è sufficiente a garantire una concreta ed effettiva situazione di pari opportunità e di pari trattamento. Da lungo tempo, infatti, ci si scontra ancora con situazioni di disparità riscontrabili nel fenomeno della partecipazione delle donne al mercato del lavoro, non sempre equo, e soprattutto nella fattiva possibi-

lità di garantire carriera e aiuti familiari necessari. La disuguaglianza basata sul genere è, d'altro canto, un fenomeno trasversale che, seppur in maniera diversa e con forte dipendenza da elementi di natura storica, culturale e religiosa, è riscontrabile nell'intera dimensione sociale. È quindi importante mantenere vivo un "lavoro culturale" per depotenziare e combattere questo modo di pensare e continuare a incentivare dei cambiamenti virtuosi. Come noto vi sono categorie lavorative meno tutelate, per le quali addirittura il rischio di espulsione dal mondo del lavoro è alto; talvolta anche le lavoratrici dipendenti possono essere in difficoltà per non parlare delle lavoratrici autonome che in caso di malattia, infortunio e soprattutto di gravidanza rischiano di compromettere in maniera spesso non reversibile i propri percorsi professionali. È infatti ancora quanto mai fondamentale continuare a parlarne per avanzare proposte e trovare soluzioni. In una collettività è importante lavorare tutti insieme, sia sotto il profilo dei cambiamenti culturali, sotto il profilo dei cambiamenti materiali, sia sotto il profilo dei cambiamenti sociali.

Cambia la vita, cambia la definizione di sé e dell'essere professioniste

Le fasi che percorriamo nella nostra evoluzione sono scandite da eventi e momenti di

¹¹ Lucrezia Angioni psicologa, psicoterapeuta in formazione
Idipsi. Roberta Mutti psicologa psicoterapeuta.

transizione, quali: l'incontro con il partner, la nascita dei figli, la pubertà dei figli, l'uscita dei figli dalla famiglia e l'ingresso dei genitori nella terza età. Gli eventi che comportano una transizione e il passaggio da una fase all'altra possono essere "attesi" come per esempio il matrimonio, la nascita di un figlio, il pensionamento, la morte dei genitori o eventi imprevedibili, come la morte di un figlio, una malattia, una crisi economica, e sono generalmente più critici e difficili da affrontare per la famiglia o per alcuni componenti di essa. Il passaggio da una fase all'altra può rivelarsi critico perché richiede a tutti i membri della famiglia di cambiare qualcosa nel loro modo di relazionarsi, di mettere in discussione l'equilibrio su cui la famiglia si è basata fino a quel momento e non sempre le persone sono pronte o disponibili a mettere in atto i cambiamenti necessari. Non sempre la famiglia come sistema riesce ad attivare quella trasformazione funzionale ad un nuovo equilibrio; alcuni membri della famiglia sono predisposti a mettersi in gioco, altri invece non sanno come fare o richiede loro uno sforzo emotivo troppo perturbante. Rispetto al ciclo di vita, soffermiamoci su uno dei momenti probabilmente più peculiari per una donna, ovvero l'arrivo di un figlio, per lo più se la donna lavora. La nascita dei figli può rappresentare un vero e proprio momento critico, tutti i membri familiari, infatti, fanno un salto generazionale: la coppia diventa coppia genitoriale, i genitori dei partner diventano nonni, i fratelli dei genitori diventano zii, e così via. Ognuno è costretto a fare i conti con il nuovo ruolo e con i relativi cambiamenti organizzativi, ma anche,

e spesso soprattutto, emotivi e psicologici. Possiamo dire che si crea la "famiglia con figli", e il proprio senso di identità può subire dei mutamenti, in termini di valori, obiettivi, visione di sé e degli altri. Basti pensare ad una difficoltà che talvolta emerge quando un partner (o entrambi) fa fatica ad accettare il proprio ruolo di genitore. A volte questo avviene quando la persona ha ancora delle questioni in sospeso relativamente alla propria storia con la famiglia d'origine, ma anche la fatica a conciliare una visione di sé come professionista, lavoratrice e mamma. Ogni momento di transizione prevede una ristrutturazione della persona e della famiglia in quanto l'evento mette in crisi le vecchie modalità di funzionamento, l'assetto familiare, le relazioni e i compiti di ciascun membro della famiglia. Prevede quindi un nuovo assetto dell'identità familiare e personale. Quando la persona o la famiglia non riesce a riorganizzarsi a seguito di un momento di transizione può succedere che la persona o tutta la famiglia si blocchi sul vecchio assetto e inevitabilmente insorgeranno difficoltà, conflitti, rotture e, in certi casi lo sviluppo di disturbi psicologici e psicosomatici.

Le donne sono Multitasking: verità o pregiudizio?

Un aspetto spesso dibattuto e ben collegato alle sopracitate riflessioni è quello del *multitasking*, portato all'eccesso dalla recente pandemia (Covid-19) tanto da preoccupare seriamente diversi Ordini degli Psicologi a livello nazionale.

Abbiamo assistito ad una dipendenza dagli strumenti digitali, ad un isolamento, di tutte

le fasce di età, che ha portato a sviluppare problematiche come la depressione e l'ansia, e vivere nella prevalenza di emozioni quali la paura, la rabbia e il senso di frustrazione, con conseguenze devastanti soprattutto per i giovani e giovanissimi, ma anche per gli adulti lavoratori e genitori.

Carmelina Fierro, Consigliera dell'Ordine degli Psicologi dell'Emilia-Romagna e coordinatrice della commissione Pari Opportunità, in una intervista spiega come a causa delle nuove modalità di lavoro legate all'emergenza pandemica da Covid19 il multitasking è diventata una pretesa di spazi e tempi da parte dei datori di lavoro e, insieme, una patologia. La definizione più semplice e immediata di multitasking è: lavorare dovunque e senza tempo. Le sempre maggiori richieste lavorative, ma anche sociali e familiari unitamente alla connessione continua alla rete digitale danno l'idea non umana di essere e di dover essere sempre presenti, sempre prestanti, senza luogo né spazio-tempo. Il multitasking è una schiavitù. Assistiamo ad un sovraccarico di impegni a più livelli; quella che poteva essere un'abilità adesso sta diventando una pretesa e le persone e le famiglie rischiano di scoppiare.

Il sovraccarico di attività e pretese da parte di datori di lavoro e collaboratori può portare a dipendenza dai digitali, stress lavoro correlato e burnout (un cortocircuito dovuto allo stress eccessivo) isolamento, depressione, stati d'ansia che si possono trasformare in angoscia. Ricordiamo che la salute non è solo assenza di malattia e che la tensione delle donne al lavoro diventa tensione nelle famiglie. La famosa capacità di multitasking

delle donne è uno dei tanti stereotipi di genere, che contribuiscono spesso a peggiorare la condizione femminile, avvalorando comportamenti e abitudini del genere maschile. È ben noto come, nell'immaginario comune, donne e multitasking vadano a braccetto. Questo però non succede perché esiste una predisposizione biologica, nel corpo o nella mente delle donne che lo permette, ma avviene perché la consuetudine ha stabilito che diventasse così. La donna, chiamata dalla società, a essere impeccabile e a svolgere mille ruoli contemporaneamente, è finita per riuscirci realmente. Si tratta di una specie di "effetto placebo" di genere. La verità è che il superpotere del multitasking non esiste, tanto per l'uomo quanto per la donna, perché il cervello dell'uomo non è, biologicamente, programmato per svolgere tante funzioni contemporaneamente. Multitasking è un termine derivante dall'informatica e indica una prerogativa tipica dei software. È dunque, un concetto applicabile ai computer e non agli esseri umani. Un individuo può riuscirci, certo, se necessario, ma ciò a danno della sua salute mentale e fisica e a discapito di riuscita e qualità delle azioni svolte. Un recente studio condotto da un gruppo di ricercatori coordinati da Patricia Hirsch, dell'Istituto di Psicologia dell'Università di Aquisgrana, ha smentito questa differenza di genere, valutando le abilità di uomini e donne nel multitasking sequenziale e simultaneo, ovvero nella capacità di cambiare attività o di svolgere più contemporaneamente. È così emerso come entrambi i generi erano in difficoltà quando è stato chiesto loro di risolvere più quesiti contem-

poraneamente e che il multitasking ha compresso in egual modo i tempi di reazione, la precisione e la memoria di lavoro sia degli uomini che delle donne (Hirsch, Koch, Karbach (2019). E allora, perché le donne appaiono, davvero, in molti ambiti e circostanze, sempre più multitasking rispetto agli uomini? La risposta sta nell'immagine e nei ruoli che la società impone loro. Si è innescato quello che, in psicologia, è chiamato "effetto Pigmalione", una sorta di suggestione psicologica, di natura inconscia, per cui gli individui tendono a conformarsi con l'immagine che gli altri hanno di loro. L'effetto Pigmalione è chiamato anche profezia autoavverante. E cos'è il multitasking femminile se non una profezia che si autoavvera? Fin dagli albori della civiltà, la donna si è vista assegnare il compito di badare ai figli e alla casa, come diretta conseguenza della naturale facoltà di generare vita e di portare in grembo una creatura. Oltre la gravidanza, il parto e l'allattamento, sono passate per "doti naturali" le capacità di accudimento dei figli e degli ambienti domestici che sono invece, prodotti sociali non facoltà innate date in dotazione alle donne. Andando avanti nel tempo, con l'evoluzione e le successive rivoluzioni, il genere femminile è riuscito a ritagliarsi e a svolgere altri ruoli. La donna non ha fatto che aumentare la mole di lavoro che, da lei, ci si aspetta. Per quanto le cose siano cambiate l'accudimento e la cura restano, agli occhi del mondo, prerogative femminili e pur di mantenere il diritto a ricoprire altri ruoli, lei se li è sobbarcati tutti. Da qui, il mito del multitasking. Forse basterebbe riconoscere che, prima di essere uomini e donne, siamo

esseri umani e, in quanto tali, abbiamo dei limiti. Poi potremmo dividerci compiti, diritti e doveri in parti uguali e lasciare i superpoteri ai personaggi dei fumetti.

Spunti pratici su cui riflettere

Vi proponiamo qualche esercizio per allenare la consapevolezza femminile sul proprio ruolo professionale e familiare. Sono piccoli esercizi che hanno lo scopo di guidare la riflessione oltre gli schemi convenzionali.

Partiamo da un esercizio quotidiano: può essere utile riflettere su questi 7 punti (tutti insieme o uno al giorno):

1. Porre attenzione al proprio dialogo interiore
Abituarsi ogni giorno a dedicarsi qualche minuto per fermarsi e porre attenzione al proprio dialogo interiore, tanto più se negativo e causa di malessere: Come reagiamo ai successi e ai fallimenti? Entriamo nel loop dell'autocritica o al contrario colpevolizziamo l'ambiente? Cosa ci fa stare bene e cosa no? Come stiamo emotivamente e fisicamente?
2. Imparare a dire no
Spesso si cerca di dare il massimo ed essere sempre efficienti su tutti gli ambiti della vita, lavoro, famiglia, impegni vari, tuttavia nel tempo, a lungo termine, mettere gli altri davanti a sé può avere ripercussioni logoranti e demotivanti, portando a stress e mancanza di gioia. Imparare a dire dei no, a delegare, ove possibile, può rappresentare un aiuto importante.

3. Non lasciarsi condizionare dai modelli del passato.

Accettare e cambiare i “modelli del passato” (magari legati a mandati e a ruoli familiari) in nuovi modelli più funzionali per le scelte del presente.

4. Osservare la propria vita emotiva

Usiamo queste due domande di auto-responsabilità per effettuare regolari check-in con sé stessi: cosa sto tollerando? Cosa sto evitando? Cosa sto tollerando di me stesso o della mia squadra? Dai miei clienti, dalle mie relazioni? Cosa temo? Di cosa ho paura? Queste domande mi possono aiutare ad avere un elenco di azioni da affrontare.

5. Imparare a guardare gli antecedenti

Usiamo ogni “momento scatenante” a nostro vantaggio. Lo facciamo imparando a essere consapevoli di quali sono gli antecedenti che ci portano a provare disagio o reazioni esagerate. Identifichiamo un antecedente imparando a osservare i processi e quindi la sequenza degli eventi, che corrisponde sempre a una sequenza emotiva, piuttosto che osservare dove sta il colpevole o la colpa nelle situazioni.

6. Domandarsi se siamo in accordo con il nostro termometro interiore

Ognuno di noi ha un suo equilibrio differente da quello degli altri, spesso ci dimentichiamo di dare attenzione al nostro benessere interiore. Domandiamoci se siamo in accordo con il nostro termometro

interiore o se invece siamo sopraffatti dai sacrifici necessari può essere un esercizio molto utile.

7. Imparare ad amarsi

Per amarsi bisogna sapersi guardare: tutto quello che ti serve è uno specchio, mettiti davanti al tuo riflesso e prova a respirare profondamente per allontanare le tensioni. Ora concentrati su quello che vuoi, osservati senza esprimere alcun giudizio. Si tratta di imparare a guardare te stessa trattenendo le critiche e provare a ringraziare ed essere grata per quello che fai ogni giorno.

Il Tuo Self-Mandala¹²

Questo esercizio ha lo scopo di stimolare ulteriormente la riflessione su te stesso, imparando a osservare le varie parti da cui ognuno di noi è composto per comprendere come esse interagiscono. Prova quindi a immaginarti formato da 8 cerchi concentrici, dove ogni cerchio rappresenta una lente con cui osservare una specifica parte di te.

LENTE N 1: Attraverso la prima lente vedrai il **corpo fisico** con tutte le sue parti e sistemi:” *Sto corrispondendo alle sue necessità? Sto ascoltando il mio corpo*”? Se impari ad ascoltarlo saprai quando è stanco, affamato o super stressato o ti avvertirà di qualche parte di te che necessita di cura speciale.

LENTE N 2: La seconda lente mostra il tuo **intelletto**, la parte cognitiva del tuo cervello.

¹²Tratto da “In famiglia Come stai?” di Virginia Satir edito da Impressioni Grafiche (2001, pag 40).

lo. *“Che cosa capisco? Come imparo cose nuove? Come analizzo le situazioni e risolvo i problemi?”* Quale è dunque il significato che do ai problemi che la vita mi presenta? Capire questo mi permette di riflettere su quali sono i miei pregiudizi e le mie idee perfette (Cecchin, 2004).

LENTE N 3: La terza lente è quella delle vostre **emozioni** dei vostri sentimenti.

“Quanto sei libero di scoprirli e di riconoscerli? Quante restrizioni poni sui tuoi sentimenti? Come li esprimi?” In quale modo, dunque, le mie emozioni diventano motore o freno delle mie azioni? Mi faccio agire dalle mie emozioni o sono in grado di utilizzarle a mio vantaggio? Tante volte il nostro aspetto emotivo diventa un vincolo, anche solo per il fatto che non siamo in grado di riconoscere le varie sfumature delle nostre emozioni e/o non siamo in grado di leggere autenticamente a quali idee sono connesse.

LENTE N 4: La quarta lente vi fa sapere come vi sentite in voi stessi e in che modo leggete il mondo intorno a voi; questa è la lente dei vostri **organi di senso**. *“Qual è la condizione fisica dei vostri organi di senso? Che libertà ti dai di guardare, udire, toccare, assaggiare e annusare? Quali restrizioni poni a queste parti di te stesso? Puoi permetterti di lasciar andare le restrizioni?”*

LENTE N 5: La quinta lente mostra come interagisci con la gente del tuo mondo: il modo in cui stai in **relazione** dice molto di te e di cosa e come decidi di mostrare agli altri. *“Come valuti la qualità delle tue diverse*

relazioni? Come usi il tuo potere? Lo deleghi per diventare una vittima? Lo usi per diventare un dittatore? Ti diverti, fai scherzi e usi di solito il buonumore per rendere la tua vita e quella degli altri più leggera e felice?”

LENTE N 6: La sesta lente ha a che fare con il **nutrimento**. È ormai ben noto il fatto che siamo quello che mangiamo, per cui come ci nutriamo e le scelte alimentari che facciamo hanno un forte peso sulla percezione e sull'esperienza del nostro benessere *“Quale tipo di cibo e bevande immetti nel tuo corpo? Comprendi che hai bisogno di buon nutrimento per alimentare il tuo corpo?”*

LENTE N 7: La settima lente ha a che fare con il **contesto**. Questo si riferisce alla qualità del tuo ambiente e a cosa percepisci di esso: suoni, odori, i colori, la temperatura. Ciascuno di questi fattori ha un effetto importante nella tua vita, sia esso il contesto di lavoro che la tua casa, o gli ambienti che maggiormente frequenti. In che modo, dunque, puoi pensare di migliorare il tuo ambiente di lavoro in termini di qualità dell'ambiente fisico per accrescere il tuo benessere?

LENTE N 8: L'ottava lente ha a che fare con la tua **connessione spirituale**. Ciò rappresenta il tuo rapporto con la forza vitale, così come ognuno può interpretarla. Non riguarda quindi partecipare alla vita religiosa della propria comunità, ma più che altro riconnettersi o imparare a mettersi in sintonia con la propria dimensione spirituale, che pur-

troppo, nel nostro mondo, si è sempre più atrofizzata e inaridita, tanto da considerare rilevante solo ciò che si può comprendere chiaramente unicamente con la logica.

“Come consideri la tua vita? La onori? Usi la tua connessione spirituale nella vita di ogni giorno?”

“Ognuna di queste otto parti gioca un ruolo diverso e all'interno di una persona nessuna parte può funzionare da sola. Tutte le parti interagiscono con le altre per tutto il tempo. Qualunque cosa capiti ad una parte tocca tutte le altre. Si possono considerare le otto parti come dischi separati, tutti si riuniscono al centro che è rappresentato dal Sé che sei tu. Immagina ogni disco di un diverso colore, si possono anche ritagliare otto dischi di carta colorata e di grandezza graduale. Poni la tua immagine al centro su un disco separato. Puoi chiamarlo il tuo self-mandala. Datti il tempo di pensare a ciò che conosci e a come usi le tue varie parti. Se aumentiamo la conoscenza di noi stessi, sviluppare e mantenere la salute diventa possibile. Se facciamo attenzione alla nostra salute completa, arriveremo certamente a una vita più gioiosa, responsabile ed efficace.” (Satir, 2001, pag 42)

Il Tempo e la Famiglia

Un altro esercizio molto utile è quello di osservare come si trascorre il tempo con la propria famiglia¹³. *“Il tempo della famiglia ha bisogno di essere diviso in tre parti: il tempo per ogni persona per stare da sola (tempo per sé); il tempo per ogni persona per sta-*

re con l'altro (tempo per la coppia); il tempo per stare tutti insieme (tempo per il gruppo). Sarebbe una gran cosa se ogni membro della famiglia potesse avere ogni tipo di tempo ogni giorno. Rendere questo possibile richiede prima di tutto l'essere consapevoli che è una cosa desiderabile e, in secondo luogo, il trovare delle modalità per attuarla. Con le pressioni esterne è difficile ottenerli tutti e tre. Alcune famiglie devono organizzare il loro tempo a seconda delle modalità in cui conducono la loro vita. Le persone che per esempio lavorano in orari particolari devono inventare nuovi modi per partecipare alla condivisione dei programmi e delle relazioni dei familiari. Quando siete insieme come gruppo, provate a porvi queste domande e a osservare come utilizzate il vostro tempo: Quando sono in gruppo cosa succede? La maggior parte delle conversazioni riguarda gli errori delle altre persone? C'è silenzio? Nessuno parla? C'è una sola persona che monopolizza il tempo con lunghi recital di dolori e pene? Uno dei modi migliori per scoprire questo è fare una registrazione sul nastro della vostra famiglia e poi sentirlo.” (Satir, 2001, pag 86)

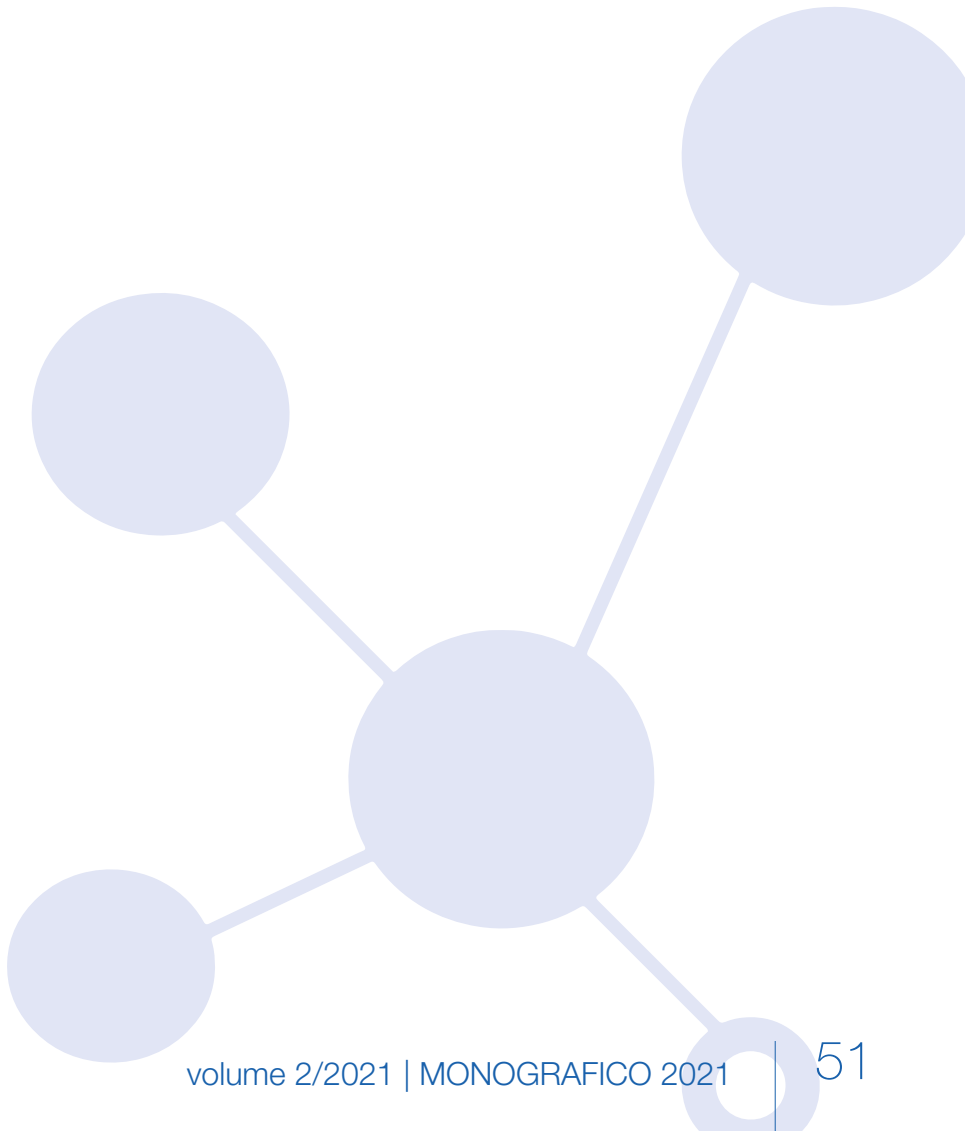
Bibliografia

1. Cecchin, G., Apolloni, T. (2004) Idee Perfette. Hybris delle prigioni della mente. Franco Angeli Editore, Milano.
2. Cecutti, C. (2020). Multitasking? No grazie: Da perfetta tuttofare a felice imperfetta. Hoepli editore.
3. Hirsch P, Koch I, Karbach J (2019) Putting a stereotype to the test: The case of gender differences in multitasking costs

¹³ Tratto da *“In famiglia Come stai?”* di Virginia Satir edito da Impressioni Grafiche (2001, pag 40).

in task-switching and dual-task situations. Sam Gilbert, Editor.

4. La Verde, E., Panella, G., Racanicchi, E., & Santoro, F. Il multitasking e l'interazione con tecnologie in ambiti lavorativi. *dispoc.unisi.it*, Siena.
5. Lin, L., & Lipsmeyer, B. (2015). The environmental and technological factors of multitasking. In *Human behavior, psychology, and social interaction in the digital era* (pp. 1-20). IGI Global.
6. Satir, V. (2001). In famiglia... come va?: vivere le relazioni in modo significativo. Impressioni Grafiche Roma.



Work-life balance: quali sfide per la professionista medico veterinaria oggi?

Trascrizione del webinar tenuto il 15 dicembre 2021 sulla piattaforma Cogito Ergo Vet¹⁴

Moderatore: Si fa un gran parlare del work life balance soprattutto negli ultimi anni e soprattutto dopo che il mondo del lavoro si è rivoluzionato con la pandemia. Puoi spiegarci cosa si intende e perché pensi sia importante parlarne in questo momento storico?

Quando si parla di conciliabilità si fa riferimento a un complesso di azioni aziendali e del singolo lavoratore volte ad armonizzare responsabilità professionali, esigenze private e familiari di collaboratori e collaboratrici. L'equilibrio vita e lavoro (work-life balance) è un concetto recente e molto ampio. Nato negli anni '70, si riferisce alla capacità e alla possibilità di bilanciare in modo equilibrato il lavoro e la vita privata di donne e uomini. Oggi, la vera ricchezza è il tempo e, quindi, che tipo di qualità diamo al nostro tempo diventa fondamentale. Ad esempio, molte ricerche ci dicono che non è più solo importante guadagnare o avere un lavoro prestigioso, ma anche quanto questo lavoro ci permette di crescere nella nostra vita privata, quanto tempo ci lascia. C'è di più. Il bisogno di una migliore conciliabilità tra dimensione privata e professionale si impone

anche in forza dei cambiamenti che investono il mercato del lavoro, popolato da genitori single e coppie 'a doppia carriera' in cui gli incastri dei tempi è determinante per la gestione dei figli e dei familiari anziani e non autosufficienti. Sempre più soggetti combinano, almeno in una fase della loro vita, l'impegno professionale con la responsabilità di cura e di assistenza. Il problema, se così vogliamo definirlo, può essere allora quando viviamo la cura, abbiamo cioè una professione così detta di aiuto, anche nel nostro lavoro, tanto che a volte ci sembra di non svestire mai la divisa. In medicina veterinaria, una professione di aiuto per eccellenza, sono molte oramai le ricerche che ci avvertono come questo delicato equilibrio, quando non rispettato, possa esaurire le risorse del medico e fare sì che la fatica legata al doversi prendere cura, la cosiddetta compassion fatigue, produca malessere sia fisico che psicologico nell'operatore sanitario

M: Quindi possiamo dire che il tema del work life balance è un tema che riguarda non solo le donne ma tutte le persone inserite nel mercato del lavoro.

Sicuramente è un tema trasversale, che investe donne e uomini. Sappiamo che, per un pregiudizio culturale che si è poi strutturato nella attuale composizione sociale,

¹⁴ Moderatore: Monica Ratti medico veterinario- MSD Animal Health; relatori: Daniela Ferrari psicologa psicoterapeuta; Tiziana Brancati psicologa psicoterapeuta; Giulia Frosi psicologa.

le professioni d'aiuto hanno in larga parte lavoratrici donne. Per cui penso che non possa stupire se questa problematica investe molto la sfera del femminile. Per di più sappiamo bene, perché è ormai all'ordine del giorno da diversi mesi, praticamente anni, quanto la pandemia abbia colpito duro sul piano dell'occupazione femminile...su Facebook si sono sprecati commenti e vignette sul disagio di conciliare lavoro a casa (il cosiddetto smart-working) e la vita familiare, che, nonostante i buoni propositi maschili, rimane sempre molto gestita dalle donne. Nell'esperienza della gestione della linea telefonica per veterinari che abbiamo attivato con l'associazione Coinetica da due anni, questo aspetto si è ben evidenziato. La maggioranza ovvero il 70 % delle telefonate ricevute è di donne, e di queste il 40 per cento riporta difficoltà nella vita privata che si riversano nel lavoro o viceversa. Ora è chiaro che in tutti i lavori c'è una certa interconnessione inevitabile con la vita, ma sicuramente per una donna che lavora come veterinaria incontrare la sofferenza o certi passaggi che riguardano il ciclo di vita della famiglia rischia di creare un cortocircuito che rompe la salutare capacità di un collegamento sano tra lavoro e vita privata, che diventa totale fusione o sovrapposizione dei contesti.

M: Quali sarebbero dunque gli aspetti del ciclo di vita? È un concetto di cui abbiamo sentito parlare ma forse è bene approfondirlo un po' perché mi sembra rilevante

Il ciclo di vita è un concetto che ha come focus l'idea che le famiglie seguono un percorso riconoscibile e rintracciabile con un

inizio e una fine dove, tra questi due punti, le stesse famiglie si trovano a dover affrontare eventi specifici. Questi eventi comportano il dover affrontare situazioni che chiedono al gruppo famiglia di riadattarsi in modo più funzionale rispetto le richieste dell'ambiente, possiamo dire quindi che viene richiesto un cambiamento all'interno dei ruoli che ognuno ricopre in famiglia. Tradizionalmente si identificano 5 stadi del ciclo di vita: Costruzione della coppia, famiglia con bambini, famiglia con adolescenti, famiglia trampolino e famiglia con anziani. Senza volere entrare nei dettagli tecnici, utile alla nostra conversazione è soffermarci su due fasi che abbiamo visto costituire un punto fondamentale per le persone che nel loro lavoro entrano a contatto spesso con la sofferenza, e sono: la famiglia con bambini e la famiglia anziana. Della prima si parla spesso, della difficoltà proprio sul piano psicologico di conciliare l'evento della maternità con la professione, in quanto frequentemente nelle donne si impone un senso di colpa rispetto al tempo di cura dei figli e alle modalità di cura dei figli (è chiaro che qui ci sono degli aspetti socio culturali che incidono, ma li vogliamo lasciare in sottofondo perché il nostro obiettivo è osservare maggiormente gli aspetti psicologici dell'individuo). Dell'altro invece, della famiglia anziana, si parlerà sempre di più perché sappiamo bene che la nostra società sta invecchiando e quindi le famiglie saranno sempre maggiormente chiamate a dover gestire l'anzianità degli affetti

M: questo è sicuramente un punto molto spinoso: l'ISTAT ci dice sempre che le na-

scite sono in calo, che la nostra società sta invecchiando. Questo porta inevitabilmente le famiglie ad allungare il tempo della loro vita in cui sono a contatto con malattia e morte.

Certo, ed è per questo che chi lavora nelle professioni di cura trova frequentemente difficoltà in questa fase della vita privata, perché c'è un carico emotivo e anche fisico che può riversarsi negli aspetti professionali. Una società che invecchia ci pone necessariamente davanti al tema della cura della malattia che spesso si protrae per anni. le malattie che incontrano i caregiver, ruolo che ancora purtroppo è molto declinato al femminile all'interno delle famiglie, non sono però solo malattie fisiche, che investono cioè il corpo, ma sempre di più malattie cognitive, dove ciò che viene compromesso è proprio la parte della memoria e della capacità di interagire con le persone. Va da sé che l'aspetto che entra molto in crisi è proprio quello della relazione con gli affetti, che ad esempio non si riconoscono più. Chi si è preso cura di una persona con problematiche di decadimento cognitivo sa quanto è difficile cambiare cornice e accettare che la persona a cui si è voluto bene e con la quale siamo cresciuti, cambi carattere, tenda a essere paranoica sulle nostre intenzioni, fatichi a lasciarsi guidare. È facile dunque capire come il vivere a casa situazioni di questo genere determini possibili ricadute sulle nostre vite professionali.

M: Si Accennava in precedenza ad un'altra fase del ciclo di vita familiare, quello della famiglia con adolescenti e della famiglia trampolino. Come mai non le

annoveri tra le fasi critiche o almeno tra quelle intercettate dal vostro servizio?

Questo è un target di famiglie che hanno contattato meno la VetHelpLine. Forse in queste fasi vi è un'apparente diminuzione del carico di accudimento, rispetto alla fase della famiglia con figli o della famiglia con anziani. Sono momenti comunque delicati, di riorganizzazione familiare, in cui i genitori possono dedicare più tempo al lavoro o a loro stessi, dato che i figli chiedono di svincolarsi e di avere spazi di autonomia maggiore. Questo fa sì che il tempo vissuto sul lavoro o dedicato a se stessi venga vissuto con meno senso di colpa. Poi noi addetti ai lavori sappiamo che è comunque una fase molto delicata e che i giovani sono una fascia particolarmente colpita dalle conseguenze del COVID, ma la sofferenza di questo target di famiglie è arrivata meno alle nostre orecchie...

M: E quindi quali sono le questioni psicologiche per le professioniste donne che più avete visto emergere nell'esperienza della VetHelpLine?

Senso di colpa e ansia sono sicuramente due delle sintomatologie maggiori che abbiamo riscontrato. Il senso di colpa è qualcosa che blocca i cambiamenti e l'evoluzione positiva delle relazioni, a differenza della percezione della responsabilità, che permette, in quanto non ragiona in termini duali, di potersi sentire attori della propria vita. Nel senso di colpa c'è il senso del fallimento e dell'impossibilità di trovare una soluzione: la colpa è una macchia che non si lava, che ci condanna e che di fatto funziona in termini

di tutto-niente: o hai la colpa o non ce l'hai per cui all'interno della famiglia si stabilisce di fatto chi è colpevole e chi no, chi dunque deve essere perdonato e chi può esercitare il perdono e ha quindi il potere del cambiamento. La responsabilità invece ragiona in modo distributivo e sistemico: ogni parte del sistema ha la sua responsabilità nell'aver generato la situazione per cui tutti possono avere un ruolo nella sua soluzione. Ansia è la parola degli ultimi 30 anni, non a caso direi. la frenesia e l'apparente necessità di essere eccellenti in tutto quello che si fa non può che portare a stati ansiosi, nelle sue diverse accezioni diagnostiche. Faticiamo a concepire l'errore come occasione di crescita e appunto come si diceva prima diventa l'occasione per masticare il senso di colpa. Piuttosto che per una analisi del processo si sta sul contenuto, sul fatto, per cui l'ansia regna sovrana.

M: Quali possono essere altri segnali psicofisici che qualcosa non va?

I sintomi che c'è qualcosa che non va, che non stiamo bene possono essere diversi e possono manifestarsi in entrambi i contesti (lavorativo o familiare). C'è da dire che non sempre i disturbi si manifestano in modo irruento e non sempre siamo consapevoli dei segnali che ci arrivano. Questo significa che c'è un livello che si trova prima del disturbo vero e proprio e che possiamo individuarlo nello stato di stanchezza, di affaticamento psicofisico. In genere tutti corriamo e incastriamo tutto il giorno impegni familiari e lavorativi per cui sentirsi stanchi a fine giornata sembra una cosa normale.

Ma la stanchezza è il primo segnale che ci invia il corpo per comunicarci qualcosa, per dirci che si sta alterando un equilibrio interno. Rispondere "sono stanca" al classico "come va?" è ormai di uso comune per cui non ci si fa molto caso. L'inganno è che all'inizio non abbiamo sintomi preoccupanti. Quando siamo stanchi infatti il nostro corpo e la nostra mente reagiscono adattandosi al nuovo assetto per poter continuare a funzionare, ma se il senso di stanchezza di una giornata passa ad un periodo prolungato nel tempo allora il nostro cervello si attiva per adattarsi al problema, cercando di ristabilire un equilibrio attraverso una compensazione che non sempre produce benessere (banalmente l'ormone dello stress, il cortisolo, prodotto in grande quantità può danneggiare il funzionamento di organi interni). Diventa quindi fondamentale ascoltare i segnali che ci invia il nostro corpo, lo stress agisce non solo a livello corporeo ma anche e soprattutto emotivo, portandoci a diventare meno flessibili, meno tolleranti e accoglienti verso ciò che ci circonda. In letteratura ormai è vasto il campo di conoscenza dei disturbi psicofisici che nascono a partire da stress intenso e prolungato. Per intenderci, più nello specifico stiamo parlando di disturbi dell'umore, alterazioni del ritmo sonno-veglia, difficoltà di concentrazione, ansia, mal di testa, dolori muscolari, sentimento di infelicità, bassa stima di sé, rabbia e risentimento, scarse relazioni positive a livello interpersonale, familiare e di coppia, disturbi gastro-intestinali, d'ematopatie cambiamento delle abitudini alimentari.

M: come è possibile quindi arrivare a un giusto equilibrio tra vita privata e lavoro?

C'è qualcosa che le donne possono fare nella loro quotidianità per vivere maggiormente dentro una cornice di benessere?

Prima di tutto è necessario vedere vita privata e lavoro non come aspetti separati della propria vita ma come aspetti dentro un continuum che è la vita stessa. Negli ultimi anni infatti più che di work life balance si parla di work life effectiveness, in quanto l'idea di un bilanciamento ci fa venire in mente la bilancia antica, che aveva i due piatti alle estremità. Il concetto di efficacia invece ci riporta alla necessità di pensare a un unico contenitore in cui ci sono elementi diversi in grado di stare in armonia tra loro in modo complementare e non simmetrico. Capisco che possa apparire un concetto astratto ma è il primo passo soprattutto in professioni come quella della veterinaria. Per provare a essere più concreti: l'equilibrio implica che esiste una formula magica per decidere quanto tempo dedicare al lavoro e alle esigenze personali e che perfezionare questa formula sblocca il successo. L'integrazione implica un flusso continuo tra lavoro e vita -che è quello che molti di noi hanno vissuto durante la pandemia- ma non tiene conto del tributo che essere sempre attivi ha sul nostro benessere mentale. L'efficacia invece nella vita lavorativa consiste nell'allineare le priorità personali e professionali in un modo da avere maggiore chiarezza e concentrazione su entrambi. Voglio dire: amplio la capacità di vedere il mio progetto di vita, che corre su un unico binario e non su due differenti.

M: puoi essere ancora più specifica?

Scendendo ancora più nei dettagli pratici possiamo dire che prima di tutto è importante fare una riflessione su come ci definiamo e su come vorremmo definirci in termini professionali e personali e se tra le due descrizioni esistono aspetti di continuità o no. (è un esercizio che potete fare concretamente, dividendo il foglio in due e inserendo nelle due colonne le emozioni, i pensieri, i comportamenti e ruoli). Questo piccolo esercizio può già mettere in luce quali sono i punti in cui la vostra narrazione non si sviluppa per continuità ma per discontinuità. Ci sono tutte una serie di aspetti che possono ostacolare la capacità di sviluppare continuità su cui poi è importante ragionare:

1. Scarsa maturazione emotiva -conosciamo le nostre emozioni? Come le viviamo e come le esprimiamo? Molto spesso la conoscenza emotiva è solo superficiale;
2. tendenza all'eccessivo coinvolgimento nelle problematiche: - ho perso, o non ho mai avuto- la capacità di fare un elenco delle priorità. Nel mio elenco è sempre tutto importante uguale, indelegabile e necessario; questo determina poi incapacità a gestire il tempo in modo efficace e produttivo facendoci sentire sempre con il fiato alla gola.
3. intolleranza alla frustrazione: tutto deve essere perfetto e come io me lo immagino.
4. tendenza al giudizio di valore rispetto alle proprie difficoltà; è quello che dicevamo prima sull'ansia: l'errore è inconcepibile: dove c'è l'errore c'è la colpa

5. incapacità a sostenere relazioni sociali coinvolgenti: quanto abbiamo cura delle relazioni sociali fuori dal nostro posto di lavoro
6. fantasia del salvatore e una rappresentazione idealizzata della professione e dell'utenza che determinano aspettative di successo generalizzato o di successo immediato

È importante quindi capire quali sono gli ostacoli che abbiamo per poi poter agire per cercare di rimuoverli, in modo autonomo o se sono troppo invadenti rispetto al benessere nella propria vita con l'aiuto di uno psicologo.

M: A chi rivolgersi e cosa può fare uno psicologo?

Fatto salvo che non è detto che una discontinuità tra vita personale e lavorativa porti alla sofferenza (la percezione del benessere è qualcosa di soggettivo), se si sta vivendo una situazione di malessere psicologico

è importante intervenire tempestivamente proprio per evitare che il malessere si tramuti poi in disturbi più strutturati e invalidanti. Rivolgersi ad un professionista è sicuramente utile per supportare e sostenere la persona, perché permette di uscire dall'isolamento in cui frequentemente si vive (ad esempio ci si sente soli e poco compresi da chi sta intorno a noi). Decidere di rivolgersi ad uno psicologo permette di acquisire una maggiore consapevolezza dello stato di malessere e ci mette nella possibilità di comprendere la relazione esistente tra il comportamento che si attiva di fronte a certe situazioni e il contesto lavorativo e familiare, permettendo di migliorare anche la propria capacità di gestire lo stress. Insomma, più in generale il professionista co-costruisce insieme alla persona un percorso in cui favorire il benessere psicologico, operando una rilettura di ciò che gli accade e migliorando la capacità di movimento rispetto a situazioni stressanti percepite come "complicate" e "bloccanti".

Regolamento servizio VetHelpLine

1. VetHelpLine è un progetto di Linea telefonica anonima per professionisti veterinari promosso da MSD Animal Health Italia e dall'Associazione di Promozione Sociale Coinetica.
 - a. La **Finalità del progetto** è quella di offrire un primo supporto rispetto le problematiche del lavoro veterinario che vengono in genere trascurate, quali problematiche di tipo comunicativo con clienti o colleghi, oppure la sovraesposizione emotiva circa le sofferenze degli animali e dei loro proprietari. La linea telefonica vuole accogliere le istanze dei professionisti per una prima accoglienza della sofferenza, ed orientarli quindi anche verso strategie di risoluzione di problemi specifici. La professione del medico veterinario è infatti un lavoro di grande complessità tecnica e relazionale in quanto, come riporta l'Articolo 15 del Codice Deontologico, il dovere di tutela della salute e del benessere animale va di pari passo con la tutela diretta ed indiretta della salute umana e alla tutela dell'ambiente, nonché a favorire la consapevolezza e l'attenzione per il mantenimento dell'equilibrio degli ecosistemi ed un uso appropriato delle risorse naturali in relazione ad uno sviluppo globale sostenibile.
2. **Obiettivi specifici** del progetto sono: legittimare vissuti di fatica legati allo svolgimento della professione di veterinario; orientare il professionista circa possibili aiuti strutturati a cui rivolgersi per problematiche personali o professionali; permettere uno spazio di riflessione per valutare differenti strategie comunicative con colleghi o clienti.
3. **Il gestore del Servizio** è l'Associazione Culturale Coinetica che mette a disposizione Psicologi adeguatamente formati.
4. **L'epistemologia di riferimento** è quella sistemico integrata. L'ascolto e l'orientamento previsto quindi si baseranno su una idea di ecosistema integrato uomo-ambiente. Gli aspetti relazionali (i professionisti in relazione) saranno il punto di vista che l'operatore cercherà di introdurre e di esplorare, per trovare in essi aspetti di resilienza per il professionista, alimentando quindi un processo virtuoso e generativo di benessere.
5. **Gestione delle chiamate:** le chiamate sono anonime. Non c'è un limite di telefonate che il professionista può effettuare.
 - a. All'inizio della telefonata il chiamante potrà utilizzare un nome di fantasia. A fini statistici e di miglioramento del servizio verrà tenuto nota di alcuni contenuti (ad esempio per quale tipo di problematica ci si rivolge al servizio) o di altri dati relativi alla tipologia di utenza chiamante. Tale raccolta di informazioni avverrà da parte di Coinetica attraverso tecnolo-

- gie elettroniche per la comunicazione a distanza nel pieno rispetto delle misure della privacy (si veda allegato A) e di sicurezza, anche informatica.
- b. Successivamente alla prima telefonata, se il chiamante non vorrà beneficiare dell'anonimato offerto dal servizio, dovrà compilare, firmare l'informativa sulla privacy che è in allegato al presente regolamento, e spedirlo via email al seguente indirizzo: helplineveterinari@gmail.com, insieme a foto della carta di identità.
 - c. Il servizio è gratuito e attivo in tutta Italia i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 14.
 - d. A carico di chi chiama è solo il costo della telefonata: il costo varia in funzione dell'operatore telefonico.
 - e. Il tempo di una telefonata varia da caso a caso. Le telefonate non supereranno comunque 60 minuti.
 6. Il numero della linea telefonica è 3272289554. Per informazioni sul servizio è sempre possibile scrivere alla e-mail helplineveterinari@gmail.com

