

I problemi psicologici degli operatori

di Benedetta Lorenzoni

Non intendo in questa sede affrontare le scelte politiche per cui non si investe sul sociale: il problema è enorme, e non credo che quello che potrei dire andrebbe oltre i luoghi comuni. Vorrei occuparmi, invece, di una tematica, per quel che ne so, ancora poco studiata: le cause dei problemi psicologici di chi lavora nel sociale. Si sa, infatti, che le professioni sociali e di cura sono ad alto rischio di *burnout*. Vorrei parlarne non solo a causa del mio lavoro – faccio la psicologa – ma perché proprio di problemi psicologici con se stessi e con gli altri secondo me si tratta.

Il Sociale. Che il nome non aiuti? Eppure questa parola in me suscita associazioni a concetti quali solidarietà, comunanza, legame, appartenenza. Ma forse ciò che suscita nella maggioranza delle persone, comprese quelle che nel sociale ci lavorano, sono associazioni a concetti quali povertà, ignoranza, marginalità, svalutazione. Da un punto di vista prettamente psicologico, credo che la causa principale dei problemi relativi al terzo settore sia l'atteggiamento di fondo di chi ci lavora. Di cosa sto parlando quindi? Dell'insoddisfazione interiore, dei cattivi rapporti interpersonali, del confondere il lavoro con il volontariato, delle poche gratificazioni di cui gli operatori si lamentano – a tutti i livelli – e che riguardano soprattutto le relazioni tra colleghi e con i clienti.

Film

Perché? Perché persone che desiderano lavorare per il benessere degli altri – quindi dovrebbero essere empatici, provare gioia di dare e di ricevere, avere soddisfazione dal loro lavoro – si sentono nella maggior parte dei casi, degli “sfigati”? Sto parlando della maggioranza di associazioni, cooperative sociali, volontari e via dicendo che ho conosciuto, con cui ho collaborato e di cui ho sentito parlare. So che c'è una minoranza di queste realtà che vive in modo diverso e più soddisfacente, ma il fatto che siano una minoranza è di per sé già un sintomo di malessere.

Provo a capire – e a proporre qui – i motivi di tutta questa insoddisfazione, dopo una vita spesa a viverci dentro, a farmi domande che non hanno finora trovato risposte soddisfacenti. Perché è totalmente illogico e irrazionale voler proporre stili di vita solidali e poi non essere né soddisfatti del proprio lavoro, né coerenti con quella che sembra essere la scelta di vita migliore per tutti. Perché non tutti quelli che lavorano nel sociale si comportano correttamente, secondo il detto “chi predica bene razzola male”.

Il mio tentativo di spiegare tutto ciò parte da alcuni principi implicitamente condivisi, quasi dei dogmi:

Primo dogma: *bisogna essere buoni.*

Secondo dogma: *per essere buoni bisogna rinunciare.*

Terzo dogma: *chi rinuncia per gli altri è già di per sé buono.*

Ma è vero? No, non lo è.

Infatti, chi rinuncia desidera che anche gli altri rinuncino come lui, e se ritiene che non lo facciano diventa invidioso. Ma l'invidia non può essere riconosciuta, perché provarla fa sentire in colpa, e così si diventa rivendicativi. Un vero circolo vizioso, per chi invece dichiara il suo voler essere virtuoso nella carta dei servizi! Peccato che questo atteggiamento non porti in sé niente di buono e virtuoso, e peccato che sia un atteggiamento da cui gli operatori del sociale dovrebbero essere totalmente avulsi, per loro stessa scelta e affermazione.

Ho lavorato nel sociale per anni, e credo di aver capito almeno in parte perché il settore non decolla (di nuovo sottolineo che non intendo parlare dei finanziamenti, ma da un'ottica prettamente psicologica), e soprattutto perché le persone che vi si dedicano non sono mai contente. Oltre ai "dogmi" di cui sopra, ho individuato due problemi principali.

Il primo sono i soldi. Non ci sono mai soldi: mi pagano poco, quindi chiedo poco, quindi valgo poco (si lavora nel sociale, ma la mentalità è quella dei nostri tempi, in cui il proprio valore si misura con il proprio stipendio...). Questa è una lamentela pressoché unanime. Spesso faccio lavori che pochi mi invidiano, anche se tutti sono d'accordo sulla loro necessità. Spesso credo di non saper fare altro, quindi mi svaluto, e non riconosco a me stesso e alla mia professione la giusta importanza. Mi baso, infatti, sul giudizio degli altri. Il denaro è sporco, perciò sono in conflitto tra il mio desiderio di averne di più e la mia coscienza che considera questo desiderio poco corretto; qui ritorna il discorso sulla rinuncia (devo essere generoso per essere buono, però questo non mi aiuta a pagare le bollette né a essere libero). D'altronde vivo in un mondo che non può fare a meno dei soldi, e che ha trovato questo sistema migliore del baratto.

Il secondo problema, e forse non in ordine di importanza, è di tipo relazionale. I due problemi, anche se li ho divisi, sono strettamente intrecciati. Infatti, l'operatore nel sociale è perennemente insoddisfatto: perché ritiene di dare e di non ricevere né abbastanza gratitudine né abbastanza denaro. Perché vorrebbe crescere professionalmente, avere riconoscimento dagli altri, ma sono tutti – lui/lei compreso – attanagliati dalla paura e perciò non rischiano neanche di dire un "bravo", non parliamo poi di altri rischi (investire in formazione, in progetti nuovi, provare una volta a non chiedere finanziamenti pubblici...) e quindi non riesce ad avere quello che desidera. Quello che davvero vuole sono le "ca-

rezze” che invece deve dare. Carezze, che, manco a dirlo, non riceve a sufficienza. Questo lo rende insicuro, e poco propenso a prendersi la responsabilità di fare delle proposte nuove, di crescere professionalmente e umanamente.

Questo secondo avverbio è particolarmente importante nel campo in cui l’operatore sociale lavora, perché la crescita personale influisce in modo importante su quella lavorativa. Ovvero, chi coglie ogni occasione di crescita personale, diventa un professionista migliore. Ma crescere vuol dire mettersi in discussione, e quindi può essere vissuto come un rischio, che la maggior parte delle persone non vuole correre. L’orizzonte è di conseguenza molto ristretto (anche se spesso si afferma il contrario: tra il dire e il fare...): dall’operatore al dirigente, ognuno difende con le unghie e con i denti il suo pezzettino di spazio faticosamente conquistato, ha paura di perderlo e così ogni nuovo sviluppo viene bloccato. È una sorta di guerra tra poveri, è un problema che diventa sociale (scusate il gioco di parole!), con ricadute sulle persone che lavorano, sui clienti, sul progresso della realtà cui si appartiene.

La lamentela, il ripiegarsi su se stessi, è infatti tipico di molti: ci permette il rimpianto – che personalmente non sopporto – e una serie di vantaggi secondari, tra i quali coccole, comprensione, e capire quanto siamo stati, e siamo, sfortunati. Che sfiga! Cosa si può fare contro il destino? Siamo troppo deboli, non dipende da noi, ognuno bada solo ai propri interessi, ho troppe responsabilità, si fa per la famiglia, se fossi libero, vorrei ma non posso... Insomma: siamo anche noi un caso sociale! Ma se lo siamo, come possiamo occuparci di altri, e per di più con soddisfazione? Come può un cieco aiutare un altro cieco?

Se provassimo a riformulare i tre “dogmi” di cui sopra così:

È bello sentirsi utili, ci fa sentire buoni.

A volte è necessaria la rinuncia, ma bisogna cercare di evitarla il più possibile (rinunciamo alle rinunce!).

Meno ci si obbliga a rinunciare per gli altri, più si riesce a voler loro bene, quindi a essere buoni e utili.

Il peso da portare sarebbe decisamente più leggero, non trovate? Saremmo più felici, meno frustrati, e decisamente più utili nel raggiungere l’obiettivo del nostro lavoro, cioè la cura degli altri. E l’obiettivo del nostro lavoro dobbiamo sempre averlo chiaro davanti a noi.

Rialziamo la testa! Vi prego! Basta perdersi in migliaia di piccole cose inconsistenti, la vita è più grande di noi.

Noi che vogliamo essere solidali, noi che facciamo lavori di cura, noi che sogniamo un mondo migliore, dobbiamo rialzare la testa e trovare un altro modo di “fare” il sociale. Magari con orgoglio, con la consapevolezza che è un la-

voro che vale. Magari dandogli il giusto valore anche monetario (ammesso che ci sia: certi lavori non hanno prezzo a mio parere. Pensate a una badante: anche ben pagata non sarà mai abbastanza per riprendersi la propria vita, cui rinuncia). Prima di tutto realizziamo i nostri desideri, e solo dopo con gioia saremo capaci di aiutare altri a realizzare i propri. Il nostro dovere dovrebbe essere fatto con piacere, la maggior parte delle volte almeno. Posso spiegare meglio questo concetto con un esempio.

Mario lavora in una cooperativa sociale come socio dipendente part-time. Il presidente e un suo collega ritengono che lui non lavori quanto loro e quindi lo “mobbizzano”, lo prendono in giro e lo svalutano. Mario sta male, comincia a soffrire di insonnia, non ha più voglia di andare a lavorare, lavora peggio. Sta male non per qualcosa che ha fatto, ma per l’atteggiamento che altri hanno nei suoi confronti. Gli stessi che gli hanno concesso il part-time che lui ha chiesto. La sua prima percezione è il malessere, l’insonnia; poi la paura di andare a lavorare (di trovarsi davanti persone che influiscono sul suo stato emotivo, di sentirsi perseguitato), quindi l’avvitamento che ne consegue (si ammala di più, ha malesseri strani che lo fanno stare a casa, peggiorando così la situazione). La rabbia lo invade, e comincia a prendersela con i suoi famigliari, lavora malvolentieri, la vita diventa insostenibile. Cerca conforto e rivendica i suoi diritti. Vuole essere capito! Questi sono tutti sintomi di *burnout*. In questo caso cosa significa realizzare i propri desideri, e seguire il piacere? Significa essere focalizzati su se stessi. Vuol dire guardarsi dentro, sentire tutto ciò che ho descritto sopra, ma sapere che non si intende tollerare questa situazione perché ne va del proprio benessere. Alla fine lo scopo del lavoro, ricordo, è il benessere psicologico ed economico! Perciò, nonostante il primo istinto di Mario sia di scappare, andrà a lavorare, elaborerà una strategia e chiederà un confronto al consiglio di amministrazione. Con fermezza. Senza aggressività, ma certo non disposto a farsi calpestare. Nel frattempo penserà che la sua vita non può essere preda di persone che vogliono rovinarla: in fondo sono solo due! Se Mario riconosce loro il potere di rovinarla, dà loro un’importanza eccessiva. Se riconosce loro il potere di rovinarla, vuol dire che si sente impotente. E da quel momento diventa, quindi, un caso sociale, uno che deve essere a sua volta curato. Ci sono molte altre persone nella sua vita che sono veramente importanti per lui: gli amici, il partner, i figli, gli altri colleghi e le persone a cui è finalizzato il suo lavoro (i suoi clienti). Se Mario si focalizza su ciò che ha realizzato nella sua vita, sui suoi desideri più profondi (star bene, mantenere un’adeguata stima di sé, poter fare delle scelte, eccetera), la situazione è davvero sdrammatizzabile, e innesca un circolo virtuoso. Infatti, Mario non rinuncia

Film

(evitando di essere, secondo la vecchia teoria, buono e lamentoso) al suo benessere perché qualcuno è invidioso del suo part-time, o perché cerca una scusa ai ritardati pagamenti (è solo un esempio...); riconosce i suoi diritti e quelli degli altri (spera tanto che altri possano ottenere il part-time come lui, se lo desiderano, e che non siano penalizzati per questo), perché dà al piacere e al benessere altrui la stessa importanza che al suo.

Preferisce di conseguenza avere una breve e intensa discussione con il presidente e il collega invidiosi, piuttosto che una sfilacciata relazione di cui l'unico vantaggio è potersene lamentare. Qualora non sentissero ragioni, ha davanti a sé strade diverse: continuare a lavorare senza dar più peso alla cosa – in fondo, quando ha capito cos'è, la ridimensiona; allearsi con gli altri colleghi e farsi amici, così i due saranno isolati, e soprattutto lui si sentirà sostenuto; pensare che potrebbe cambiare lavoro; proporsi come candidato presidente la prossima volta; decidere che è ora di cambiare il terzo settore, e così via... e il senso di impotenza se ne va. Pensiamo poi cosa vorrebbe dire se il presidente e il collega di Mario fossero anche loro focalizzati su se stessi, e si rendessero conto di quello che stanno facendo e soprattutto del perché lo fanno... Sento già chi dice: fai presto tu a dire, però è difficile... Beh? È forse facile vivere continuamente sotto stress? Soffrire di un sacco di malattie psicosomatiche? Essere perennemente insoddisfatti? Voi che sopportate tutto questo non ditemi che non è difficile... lo è certamente di più che pensare di cambiare la situazione. O no?

Film

Ecco dunque cosa significa dare la precedenza ai propri desideri e al proprio piacere: diventare più sereni, più generosi, paradossalmente meno narcisisti. A volte infatti, il narcisismo è travestito da bontà: si trova nel credersi migliori degli altri, in modo farisaico, e nel fare rinunce per ottenere le lodi altrui. Se si è consapevoli di essere capaci di lottare per se stessi, si può, volendo, anche rinunciare: non sarà fatto per codardia, ma per una libera scelta.

Se invece facciamo passare la nostra pavidità per un "essere buoni", allora inganniamo noi stessi, ci disistimiamo, e inganniamo anche gli altri. Se tradiamo noi stessi, tutti gli altri tradimenti ci risulteranno molto più facili.

Ognuno di noi è unico e irripetibile, dobbiamo mettercelo in testa. Quello che non realizziamo nella nostra vita non potrà essere realizzato da nessun altro. Quello che non siamo non potrà più essere. Siamo preziosi! Dunque sviluppiamo tutti i talenti che abbiamo, in modo che sul letto di morte non avremo rimpianti (che io detesto tanto!). Viviamo ogni giorno intensamente con la passione del quotidiano!

Questa espressione, che unisce due parole apparentemente in contrasto, l'ho coniata molti anni fa per rendere l'idea che si può amare molto la vita

di tutti i giorni, anche quando ci fa soffrire (la parola passione richiama insieme amore e sofferenza); che si può vivere in maniera emozionante e intensa ogni giorno, ed è una cosa che tutti possiamo fare, non occorre invidiare chi fa sport estremi o una vita rischiosa. In effetti, quale vita non lo è?

La passione del quotidiano dovrebbe essere la caratteristica di chi opera nei lavori di cura, eppure...Chi fa o ha fatto parte di associazioni di volontariato, cooperative sociali, eccetera, sa com'è faticoso il riconoscimento dei propri meriti, soprattutto da parte dei colleghi.

Ma perché è così faticoso gratificarsi tra colleghi? È vietato dallo statuto? Quando diciamo che al centro di ogni progetto c'è la persona, sono pochissimi quelli che pensano anche ai membri dello staff..

È ora di restituire alle parole un senso. È ora di cambiare rotta, di invertire la tendenza. È ora di capire che quello che passa di noi siamo noi stessi, nient'altro. Se badiamo alle piccole cose quotidiane (riordinare meticolosamente, regolare, controllare cosa fanno gli altri), perdiamo di vista le grandi cose quotidiane (ascoltare, notare, osservare, prendersi cura, avere relazioni, abbellire.). Fa la differenza che passa tra il soffrire d'asma e il respirare a pieni polmoni l'aria fresca di montagna. Fa una grande differenza: quella tra la freddezza e il calore, tra la paura e il coraggio, tra lo "sporcarsi le mani" e il tenersele pulite... tra il vivere pienamente e il morire lentamente, insensibilmente.

Film

So che ho parlato solo di chi subisce un'ingiustizia, e non di chi la compie. Ma spesso chi la subisce è così arrabbiato che, se raggiunge un certo livello di potere, potrebbe anche compierla. Pensiamoci, ne va della nostra vita che scorre in fretta verso la morte. E non è uno scherzo, anche se parlare di morte porta male, fa fare le corna e via dicendo. Finiamola! Al 99,99% moriremo...