

“Gli atteggiamenti riguardanti la sicurezza sul lavoro e il livello di benessere psicofisico del personale educativo dei servizi all’infanzia (0-6 anni) del Comune di Roma” Ricerca del Laboratorio di Psicologia e Sociologia del lavoro

Dott.ssa Lucia Macciocu

ISPESL - Laboratorio di Psicologia e Sociologia del lavoro - Dipartimento Medicina del Lavoro

Il laboratorio di psicologia e sociologia del lavoro del DML dell’Ispesl ha effettuato una ricerca sul personale educativo in collaborazione con il Comune di Roma.

Come ha descritto, L’on. Spera, presidente della Commissione Scuola, i servizi educativi all’infanzia hanno la finalità **“di facilitare l’armonico sviluppo della personalità del bambino”**. In quest’ottica, nella struttura dell’asilo nido e scuola materna, la figura dell’educatrice e dell’insegnante, è ritenuta centrale. Essa determina l’azione educativa attraverso la sua influenza diretta sui bambini ma anche **sull’organizzazione, sui rapporti con i colleghi e con i genitori**. Il personale educativo vive una condizione di coinvolgimento emotivo che merita la più alta considerazione e valutazione.

Nell’assolvere alla propria mansione, il personale educativo è impegnato in un rapporto con il bambino che richiede una disponibilità di energie, di attenzione, vigilanza, sensibilità e di empatia, fino ad arrivare ad un coinvolgimento totalizzante, che può sfociare in uno stato di stress psicofisico per l’operatore.

Secondo la nostra ricerca tale condizione di coinvolgimento, fortemente presente e reale e può condurre gli operatori verso forme di disagio molto accentuate, che in alcuni casi possono confinare con una patologia (burnout).

Sappiamo che l’interazione del fattore umano, fattore organizzativo e fattore ambientale sono determinanti per la valutazione globale del rischio sappiamo che al crescere del rischio diminuisce la sicurezza e con essa il **benessere psicofisico**.

L’indagine è volta a conoscere le condizioni di lavoro di questi soggetti e le situazioni di affaticamento fisico e stress psicologico che condizionano il benessere psicofisico e la qualità del servizio prestato.

La ricerca è articolata su due indagini riferite alle Educatrici di Asilo Nido ed alle Insegnanti di Scuola Materna impegnate nelle strutture educative della XVI^ Circostrizione.

I soggetti sottoposti ad indagine sono 154 i questionari validi sono 148

N. 82 per gli assistenti degli asili nido

N. 66 per insegnanti della scuola materna

Dopo una inchiesta preliminare sono stati utilizzati tre questionari ed una scheda di rilevazione dei dati socioanagrafici.

1 Percezione soggettiva della propria attività e dei rischi connessi al proprio lavoro

2 Sensazione di fatica fisica (H. Yoshitake)

3 Burnout (M.B.I. - C.Maslach e S.Jackson)

4 Scheda demografica

1 Questionario percezione soggettiva del proprio lavoro

Secondo la ricerca oltre il 50% delle intervistate indica la complessità delle situazioni relazionali, come punto cruciale nella gestione della mansione, spesso fonte di conflitti. L'educatore deve fronteggiare vari rapporti con interlocutori diversi e tutti particolarmente interessati al processo educativo.

Il rapporto tra il bambino e l'operatrice è spesso influenzato dal tipo di interazione che il genitore stabilisce con l'insegnante. Infatti nei primi anni di vita del bambino, la madre è la mediatrice tra lui e il mondo esterno.

L'operatrice rimane invischiata nella complessità relazionale e qualsiasi problematica non immediatamente risolvibile la occupa mentalmente, infatti ben l'88% delle intervistate dichiara di continuare a pensare al lavoro anche a casa.

Inoltre, riferisce di non riposare realmente anche se ha tempo libero a disposizione, ciò sembrerebbe evidenziare il peso del doppio ruolo della donna che utilizza il tempo libero per gli impegni domestici e familiari.

Elementi significativi sono emersi in relazione all'ambiente scolastico: si riscontra la scarsa manutenzione e sorveglianza delle strutture e degli arredi interni, ma soprattutto si sottolinea lo stato di abbandono degli spazi esterni.

Oltre il 50% delle intervistate ribadisce la percezione di non sicurezza della struttura di lavoro e pone in rilievo la scarsa accettabilità delle condizioni microclimatiche dell'ambiente. La ricerca segnala, altresì, le insufficienti condizioni in termini di spazi, temperatura, illuminazione e rumore. Dall'elaborazione statistica e interpretazione dei dati, ricavati dai questionari somministrati, nel primo questionario si evidenzia l'alta motivazione intrinseca per questa scelta occupazionale pari all'80.30%, il lavoro diviene fonte di gratificazione e stimolo all'autorealizzazione.

L'80% delle intervistate ritiene di avere bisogno di una formazione specifica di tipo teorico-pratico, suggerendo i temi di particolare interesse quali: cognizioni di psicologia dell'età evolutiva anche nell'ottica dei piccoli portatori di handicaps e aggiornamenti sulla programmazione didattica. Nelle interviste preliminari, le insegnanti avevano evidenziato un vissuto di esperienza professionale ritenuta esaustiva per la mansione svolta.

2-Il questionario Yoshitake ha la caratteristica di possedere nelle sue domande una fortissima attinenza con le tematiche espresse dalle operatrici nell'indagine preliminare. E' strutturato con una doppia scala e con solo trenta domande che analizzano tre aree generali: affaticamento fisico, affaticamento psicologico, area del dolore.

I dati relativi al questionario **Yoshitake** (sensazione di fatica), confermano che in queste due figure professionali la consapevolezza della sensazione di fatica viene percepita da una quota di circa il 10% che l'avverte in maniera **“forte”**, e a tale percentuale va inoltre aggiunta un'ampia fascia che si attesta nei valori medi. Resta alta la distribuzione di coloro che non la registrano in termini complessivi, cioè di fatica diffusa, e invece lamentano sintomi di affaticamento localizzati in alcune specifiche parti del corpo e ciò vale per le due diverse mansioni.

Dai dati rilevati si può ipotizzare che tra i due sub-campioni esista una “area comune” di presenza o assenza dei fenomeni, connotata da una dispersione delle risposte. Nelle risposte ai singoli items si evincono alcune differenze di localizzazione del sintomo che si caratterizzano a seconda della mansione svolta. Ciò consente di ipotizzare un modello **topologico** con una area comune caratterizzata da risposte i cui valori, tra loro, sono risultati uguali o con piccolissimo scarto. Tra i sintomi comuni ai due sub-campioni, i più frequenti relativamente alle aree di affaticamento fisico, psicologico e del dolore sono: mal di gola/ voce rauca; sensazione di stanchezza alle gambe; dolore alle spalle e o alla schiena, ansietà, voglia di distendersi, tendenza

a dimenticare, sensazione di stanchezza in tutto il corpo, sensazione di pesantezza alla testa, difficoltà nel concentrare l'attenzione.

In particolare, però per le educatrici di Asilo Nido, la stanchezza è dichiarata diffusa in tutto il corpo, mentre nelle Insegnanti di Scuola Materna è concentrata nella testa e nella parte alta del corpo.

Questa diversa sintomatologia suggerisce di ipotizzare che tale differenza possa scaturire dall'uso "professionale" della voce - comandi con toni alti e potenza del timbro. In particolare le educatrici A.N. subiscono stimoli maggiori a livello cinestetico, ad esempio rispetto al pianto del bambino piccolo che implica la necessità di attivare l'intero organismo muovendosi verso di lui per la successiva decodifica dei suoi bisogni.

In ambedue i casi gli elementi sono "stressogeni" e vanno quindi affrontati prioritariamente per poter attivare una efficace ipotesi di cambiamento in un ambito formativo, strutturale, logistico ed organizzativo dell'unità lavorativa.

Il problema della "stanchezza fisica", che si ripercuote su quella mentale, è un elemento comune in queste lavoratrici senza la cui soluzione, le ulteriori iniziative rischiano di perdere efficacia e credibilità. La risposta a tale problema non può essere univoca perché va ad incidere sia sull'organizzazione del lavoro ed i modelli di riferimento sia sull'organizzazione delle istituzioni.

Particolare attenzione è stata dedicata alla sindrome del burnout

Tra le diverse situazioni che favoriscono l'instaurarsi del fenomeno dello stress occupazionale in genere e nello specifico per il personale educativo per l'infanzia l'attività con il bambino, implica, per coloro che operano, un coinvolgimento totalizzante, con impiego di energie, attenzione e capacità empatiche. Questo richiede un coinvolgimento che va ben oltre l'aspetto razionale e la capacità puramente esecutiva del compito, infatti non si può prescindere dall'attivazione delle dinamiche profonde che passano a livello subliminale. Il bambino proprio per la sua struttura morfologica e le sue modalità innate, come il pianto o il sorriso, attiva nell'adulto l'immediata risposta di accudimento. Tutto questo, ripetuto per 5 o 6 ore consecutive e con più bambini, logora l'operatore educatore o insegnante, in termini psicologici e fisici, rendendolo maggiormente a rischio di burnout.

Nell'uomo come indicato da Cherniss, in "Staff burnout" l'insoddisfazione sul lavoro e la delusione rispetto alle speranze iniziali determinano un logorio e un progressivo disimpegno. La sindrome del burnout rappresenta il risultato di uno squilibrio tra richiesta professionale e risorse disponibili, fra speranze e risultati. E' la risposta a una situazione di stress che ha origine dal lavoro e viene sentita come intollerabile.

In particolare chi opera nel sociale riceve quell'esteso ventaglio di richieste corrispondenti ai più svariati bisogni degli utenti, che determina lo squilibrio tra le risorse umane e materiali disponibili e l'impossibilità di rispondere al complesso delle domande.

In medicina per sindrome si intende un insieme di sintomi caratterizzanti uno stato patologico, ma non è detto che debbano esserci tutti e nello stesso modo.

La sindrome del burnout è rilevata a livello organico, da senso di stanchezza lungo tutta la giornata, da affaticamento anche dopo la fine del lavoro, da problemi di insonnia, da frequenti raffreddori ed influenze, mal di testa, disturbi gastrointestinali; a livello psicologico da un'alta resistenza ad andare a lavorare ogni giorno, da scoraggiamento ed indifferenza, da frequente ricorso dello sguardo all'orologio con la voglia di andar via; dal desiderio di evitare discussioni con i colleghi per problemi dell'attività, dalla perdita di sentimenti "POSITIVI" verso gli utenti (i colleghi comunali), dalla propensione a rinviare i contatti con loro a respingere le telefonate, ed evitare le visite ed i contatti in ufficio; a casa, poi, si registrano conflitti coniugali e familiari.

Il nucleo è dunque un **sovraccarico emozionale**, seguito dall'esaurimento emotivo (Maslach, 1992): l'operatore sente di non essere più in grado di dare qualcosa agli altri, per cui reagisce attivando modalità difensive: si sottrae il più possibile al coinvolgimento e riduce al

minimo i contatti. Tende ad adottare un atteggiamento burocratico, ad attenersi rigidamente ai propri compiti, mettendo distanza fra sé e la persona: si sente svuotato e sfinite, gli manca l'energia, le risorse emotive sono consumate e non trova una sorgente in cui attingerne di nuove. Aumentano quindi anche le "fughe" dal lavoro: ferie, aspettative, richieste di trasferimenti.

3 QUESTIONARIO M.B.I. - MASLACH BURNOUT INVENTORY

Il questionario M.B.I. è articolato su 22 item che misurano tre aspetti indipendenti della sindrome del burnout suddivisi in tre sottoscale: Esaurimento Emotivo, che esamina la sensazione di essere inaridito emotivamente ed esaurito dal proprio lavoro; Depersonalizzazione, che misura una risposta fredda e impersonale; Realizzazione personale, che valuta la sensazione relativa alla propria competenza e al proprio desiderio di successo nel lavorare con gli altri.

I parametri di confronto, ai quali facciamo riferimento per il nostro campione, sono rappresentati dai risultati ottenuti con un campione di n.683 insegnanti (occupati in nidi, scuole materne, elementari, medie inferiori e medie superiori); campione normativo italiano a cura di Sirigatti e Stefanile.

Per ogni sottoscala sono state prese in considerazione le medie e le deviazioni standard dei punteggi ottenuti.

I punteggi ottenuti dalle operatrici nella sottoscala **Esaurimento Emotivo**, risultano molto elevati. Secondo Maslach i soggetti, che riportano punteggi elevati, in questa sottoscala, tendono ad avere caratteristiche di introversione, timidezza e inibizione nei rapporti interpersonali.

Le educatrici di Asilo Nido e le insegnanti di Scuola Materna, svolgono questa attività lavorativa da un minimo di tredici anni ad un massimo di venticinque anni; ciò confermerebbe l'ipotesi di Maslach sia per la correlazione esistente fra anzianità di lavoro e punteggi elevati, sia per la sintomatologia psicosomatica (quale ansietà, depressione, vari sintomi somatici, senso di ostilità verso gli altri), che portano in conclusione ad una immagine del proprio lavoro che appare notevolmente stressante, privo di stimoli e con scarsa soddisfazione.

L'Esaurimento Emotivo confrontato con le risposte al questionario sul disagio soggettivo, appare legato ad aspetti motivazionali che riguardano la percezione scarsamente positiva della propria attività, si sottolinea la percezione di inadeguatezza al lavoro e una caduta della stima di sé.

Anche per la sottoscala della **Depersonalizzazione** i risultati sono elevati rispetto ai parametri standard della taratura sulla popolazione italiana dei docenti. La Depersonalizzazione risulta essere associata ad una visione negativa del proprio lavoro, ad una immagine contraddittoria legata da una parte alla aspirazione di meglio assolvere alle richieste professionali, dall'altra alla scarsa soddisfazione tratta dall'iter formativo seguito.

I soggetti che risultano avere punteggi elevati nella sottoscala Depersonalizzazione, presentano aspetti riguardanti impulsività, indisciplina, insofferenza che si integra con le caratteristiche personali dell'educatrice o insegnante.

Nella valutazione del personale educativo vengono evidenziate, ancora una volta situazioni critiche: in relazione alla mancanza di organizzazione del lavoro, sia all'interno della singola struttura, Asilo nido e Scuola Materna, sia per i rapporti con l'Amministrazione.

Tra coloro che presentano un alto livello di depersonalizzazione sono riscontrabili note più frequenti di depressione.

Anche per la scala della **Realizzazione Personale** i risultati confrontati con la standardizzazione italiana del campione degli insegnanti sono più elevati. Questo dato sembrerebbe confermare quanto esposto dal personale educativo dei due servizi circa la percezione troppo idealizzata del proprio lavoro con aspettative troppo elevate. Tale eccessivo investimento porterà ad una delusione legata ai vincoli della realtà oggettiva.

PROPOSTE PER UN INTERVENTO PREVENTIVO

L'ipotesi più immediata e realistica per intervenire positivamente ci sembra quella di individuare un **modello formativo mirante** a costruire un percorso che privilegi la capacità di sviluppare relazioni empatiche con i piccoli. Occorrerebbe ipotizzare un percorso che sottolinei in particolar modo elementi innovativi rispetto al passato e che sia in grado di dare a questi operatori conoscenze di chiaro contenuto psicologico e pedagogico tale da consentire agli stessi di decodificare i messaggi provenienti dai piccoli. La formazione del personale educativo sarà centrata anche sulla riduzione di quegli elementi che determinano condizioni di stress. Tale riduzione faciliterà il raggiungimento del "climax" e livello di benessere psico-fisico attraverso discussioni di gruppo, role playing, consulenza psicologica e pedagogica.

Per ottenere una **sicurezza integrale** occorre che il concetto stesso di salute includa la condizione di benessere psicofisico. Pertanto nel documento di valutazione globale dei rischi oltre ai rischi igienico ambientali occorre considerare i rischi organizzativi e pianificare l'intervento anche a livello soggettivo.

Sul piano organizzativo:

- organizzazione degli orari di lavoro e dei carichi di lavoro
- spazi di autonomia operativa
- riconoscimento del lavoro da parte del pubblico
- valutazione dell'efficacia dell'intervento
- uso razionale delle risorse umane

Sul piano soggettivo:

- aspirazioni e aspettative adeguate alla realtà
- acquisire una cultura della sicurezza da trasferire nella loro opera educativa
- partecipazione attiva alla promozione della sicurezza individuale e collettiva
- formazione del personale educativo sulle dinamiche dello stress per il raggiungimento del "climax" di equilibrio emotivo e di un possibile elevato livello di benessere psicofisico che si può realizzare attraverso discussioni di gruppo, role playing, consulenza psicologica.

E il tutto ricordiamolo ha la finalità di facilitare l'armonico sviluppo del bambino, la cultura del benessere inizia fin dai primissimi anni di vita.