

SABRINA PRIOLI

**COME
IL COACHING
PUÓ PREVENIRE
E SUPPORTARE
GLI OPERATORI UMANITARI
NEL RECUPERO
DEL BURNOUT**

Sabrina Prioli
Certified Professional Coactive Coach (CPCC)
Associate Certified Coach (ACC)
www.sabrinaprioli.com



Contesti difficili e gestione dello stress

I problemi di salute mentale sono stati stigmatizzati in passato, inducendo le persone a evitare di cercare un aiuto professionale nel lavoro. La consulenza professionale e il coaching potrebbero invece essere una linea d'azione appropriata.

Molte grandi organizzazioni internazionali forniscono, ai propri dipendenti, un supporto psicologico e servizi di coaching come parte dei loro benefici medico / professionali. Tuttavia, molte ONG nazionali e internazionali non sono in grado di offrire servizi di consulenza e coaching come parte del loro pacchetto di benefici per i dipendenti.

Per molti operatori umanitari e soprattutto per coloro che lavorano in un contesto difficile, lo stress cronico e il *burnout* sono purtroppo considerati "parte" del loro lavoro.

Nello specifico, gli operatori umanitari lavorano in ambienti in cui sono costantemente esposti, direttamente o indirettamente, a situazioni traumatiche e angoscianti; possono lavorare con vittime di violenza e di guerra, possono essere dispiegati in luoghi pericolosi e ostili, essere esposti a situazioni in cui la loro sicurezza è continuamente a rischio, lavorano per lunghe ore senza tra l'altro avere la possibilità di partecipare ad attività sociali nei loro momenti di pausa.



Gli operatori umanitari vivono nella maggior parte dei casi in spazi limitati senza avere l'opportunità di dedicarsi ad attività piacevoli e riposanti, il loro lavoro inoltre funziona costantemente in "modalità urgente".

Violenza, sequestro di persona, aggressione e persino morte: i rischi che devono affrontare gli operatori umanitari sono numerosi.

Kristalina Georgieva, Commissario Europeo per la Cooperazione

Internazionale, gli Aiuti Umanitari e la Risposta alle Crisi, ha definito l'aiuto umanitario "una delle professioni più pericolose del mondo".¹

In situazioni di crisi e di emergenza, ci si aspetta che il personale operi sotto pressione con un supporto alla propria salute fisica e mentale molto limitato o assente. Molti operatori hanno difficoltà a trovare un equilibrio tra la loro vita personale e professionale e per alcuni il lavoro è diventato onnicomprensivo.

¹ <https://www.theguardian.com/global-development-professionals-network/2013/feb/22/dealing-with-aid-worker-burnout?fbclid=IwAR3Zt3EJbBps6cm0MdTPAOnz8FXwJD3N7eMagxzQXqTY8cRsgAjW8BV4QE>

Per gli operatori umanitari, l'esaurimento e la crisi personale sono considerati come un segno di debolezza. Si richiede così, a loro stessi, di gestire in modo indipendente questa incapacità di operare in situazioni di stress. Le ONG forniscono un supporto minimo al personale per far fronte a stress e *burnout*. Ci sono pochi professionisti formati in gestione dello stress e coaching.

Il consulente per le risorse umane internazionali della Croce Rossa britannica Tom Eseanobi² afferma che se gli operatori umanitari subiscono il burnout, possono aumentare l'uso di alcol o droghe, potrebbero sentirsi vuoti o iniziare a dubitare sui loro valori. "[Burnout] può portare a scarsa concentrazione, dimenticanza o non provare più compassione per le persone che dovresti sostenere - se questo è il caso, non ha senso che tu sia lì", dice.

Eseanobi afferma: "È responsabilità di un'organizzazione impedire che si verifichi [burnout], ma c'è anche una responsabilità personale [da parte degli operatori umanitari] di fare pause, andare in vacanza e discutere il proprio carico di lavoro con il proprio manager".

² <https://www.theguardian.com/global-development-professionals-network/2013/feb/22/dealing-with-aid-worker-burnout?fbclid=IwAR3Zt3EJblBps6cm0MdTPAOnz8FXwJD3N7eMagxzQXqTY8cRsgAjW8BV4QE>

Sintomi del burnout

I fattori di rischio più comuni per il *burnout* sono:

- Esposizione continua al rischio
- Conflitto di valori
- Eccessivo sovraccarico di lavoro
- Mancanza di controllo
- Ricompensa insufficiente
- Assenza di equità
- Mancanza di rapporti sociali
- Mancanza di comunicazione e supporto

Le risposte alle difficoltà nel settore umanitario sono: stress acuto, stress cronico, stress traumatico, stress occupazionale trauma vicario, traumatizzazione secondaria, affaticamento da compassione, stress post-trauma

I sintomi più comuni del *burnout* sono:

- Esaurimento fisico ed emotivo
- Affaticamento cronico e apatia
- Insonnia
- Disturbi dell'appetito
- Perdita dell'entusiasmo per il lavoro
- Angoscia e paura di andare a lavorare
- Irritazione e rabbia
- Problemi di memoria
- Mancanza di interesse e isolamento
- Disillusione nella carriera
- Cinismo e pessimismo

Coaching e burnout

Il coaching può essere uno strumento per aiutare gli operatori umanitari a riprendersi dal *burnout* nei seguenti modi:

- Potenziare e valorizzare la cura di se stessi e degli altri.
- Rafforzare e onorare i valori personali.
- Esplorare il concetto di “vita piena” e il proprio proposito di vita.
- Valorizzare il “mental fitness” rispondendo alle sfide della vita con una mentalità positiva piuttosto che negativa.
- Costruire consapevolezza di sé, auto-autorità e relazioni sane.
- Sviluppare e accrescere i comportamenti di leadership umanitario.
- Osservare la propria situazione da diverse prospettive.
- Stabilire aspettative ragionevoli e realistiche

In qualità di operatrice umanitaria che ha sperimentato gli effetti del disturbo da stress post-traumatico e del *burnout*, posso attestare la maggior parte dei sintomi sopra elencati.



Nel 2016, durante una missione di lavoro in Sud Sudan, sono stata vittima di un atroce crimine messo in atto dai militari governativi.

Ho dovuto non solo curare le mie ferite fisiche e psicologiche ma anche reinventare e riorganizzare la mia vita personale e professionale. Nel mio caso, ho prima lavorato con uno specialista EMDR per la rielaborazione del trauma. Successivamente, ho lavorato con un Coach che mi ha accompagnato

nel mio processo di recupero, esplorando le mie convinzioni fondamentali e rielaborando gli impegni di lavoro e di vita.

Attraverso il coaching ho potuto mettere in “azione” il mio piano di vita.

Sono diventata così una Co-Active Professional Coach (CPCC – ACC) e ora lavoro per accompagnare altri aid workers nel loro processo di prevenzione del *burnout*.

RIFERIMENTI

Blog, ricerche e pubblicazioni

Co-Active Coaching

-Henry Kimsey-House, Karen Kimsey-House, Phillip Sandahl, Laura Whitworth (2018)

Psychological Distress, Depression, Anxiety, and Burnout among International Humanitarian Aid Workers: A Longitudinal Study

-Lopez Cardoso B, Gotway Crawford C, Eriksson C, Zhu J, Sabin M, (2012)

Stress and staff support strategies for international aid work

-Penelope Curling, Kathleen B. Simmons (2010)

Humanitarian's aid worker's mental health and duty of care

-L. Jachens (2019)

Managing work-related stress in humanitarian fieldwork: Aid workers and resilience resources

-G. Schmidt (2017)

Positive Intelligence

-Shirzad Chamine (2016)

Effort-reward imbalance and burnout among humanitarian aid workers

-L. Jachens, R. Thomas, J. Houdmont (2019)

Changing Aid – www.changingaid.com

TED Talks on Burnout – <https://www.ted.com/playlist/245/>

Work-related stress in a humanitarian context: A qualitative investigation

-Liza Jachens, J. Houdmont, R. Thomas (2018)

Working well? Aid Worker Well-being and How to Improve it

-CHS Alliance Mapping: Melissa Pitotti & MaryAnn Clements (2020)