

MISURARE IL BURNOUT & IL WORK-ENGAGEMENT

Marco Giannini

Dipartimento di Scienze della Salute

Università degli Studi di Firenze

MBI-GS

Lo strumento che meglio valuta le dimensioni teoriche del burnout è il Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

MASLACH BURNOUT INVENTORY (GS)

- Lo scopo di questo questionario è di analizzare come gli operatori impegnati in professioni di aiuto vedono il loro lavoro e le persone con le quali sono maggiormente a contatto. Legga attentamente le seguenti affermazioni e decida se ha mai provato tali sentimenti verso il suo lavoro.
- Se non ne ha mai provati, scriva “0” (zero) nello spazio a sinistra dell’affermazione.
- Se, invece, ha provato tali sentimenti, indichi quanto spesso li ha provati scrivendo il numero (da 1 a 6) che meglio descrive la loro frequenza.

0=MAI

1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO

2=UNA VOLTA AL MESE

3=QUALCHE VOLTA AL MESE

4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA

6=OGNI GIORNO

1. Mi sento emotivamente sfinito dal mio lavoro
2. Mi sento sfinito alla fine di una giornata di lavoro
3. Mi sento stanco quando mi alzo la mattina e devo affrontare un'altra giornata di lavoro
4. Posso capire facilmente come la pensano i miei pazienti

0=MAI

1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO

2=UNA VOLTA AL MESE

3=QUALCHE VOLTA AL MESE

4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA

6=OGNI GIORNO

5. Mi pare di trattare alcuni miei pazienti come se fossero oggetti
6. Mi pare che lavorare tutto il giorno con la gente mi pesi
7. Affronto efficacemente i problemi dei miei pazienti
8. Mi sento esaurito dal mio lavoro

0=MAI

1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO

2=UNA VOLTA AL MESE

3=QUALCHE VOLTA AL MESE

4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA

6=OGNI GIORNO

9. Credo di influenzare positivamente la vita delle persone attraverso il mio lavoro
10. Da quando ho cominciato a lavorare qui sono diventato più insensibile con la gente
11. Ho paura che questo lavoro mi possa indurire emotivamente
12. Mi sento pieno di energie

0=MAI

1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO

2=UNA VOLTA AL MESE

3=QUALCHE VOLTA AL MESE

4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA

6=OGNI GIORNO

13. Sono frustrato dal mio lavoro

14. Credo di lavorare troppo duramente

15. Non mi importa veramente di ciò che succede ad alcuni miei pazienti

16. Lavorare direttamente a contatto con la gente mi crea troppa tensione

0=MAI

1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO

2=UNA VOLTA AL MESE

3=QUALCHE VOLTA AL MESE

4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA

5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA

6=OGNI GIORNO

17. Riesco facilmente a mettere i miei pazienti a proprio agio

18. Mi sento rallegrato dopo aver lavorato con i miei pazienti

19. Ho realizzato molte cose di valore nel mio lavoro

20. Sento di non farcela più

0=MAI
1=QUALCHE VOLTA ALL'ANNO
2=UNA VOLTA AL MESE
3=QUALCHE VOLTA AL MESE
4=UNA VOLTA ALLA SETTIMANA
5=QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA
6=OGNI GIORNO

21. Nel mio lavoro affronto i problemi emotivi con calma

22. Ho l'impressione che i miei pazienti diano la colpa a me per alcuni loro problemi

MBI SCORING E NORME

Questionario Maslach Burnout Inventory-General Surevy (MBI-GS): score per il calcolo dei punteggi e la stratificazione del rischio di burnout per ogni dominio della sindrome da burnout (BOS).

Dominio della BOS	Item sommati	Rischio basso	Rischio intermedio	Rischio alto
Esaurimento emotivo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	≤ 17	18-29	≥ 30
Depersonalizzazione	5, 10, 11, 15, 22	≤ 5	6-11	≥ 12
Ridotta realizzazione professionale	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	≥ 40	34-39	≤ 33

WORK ENGAGEMENT

Diversamente dalla Psicologia Clinica, di cui abbiamo visto uno degli strumenti di misura, la Psicologia della Salute e la Psicologia Positiva si focalizzano maggiormente sulla prevenzione, sulla resilienza e sulle risorse psicologiche (auto-stima, auto-efficacia, self-empowerment) più che sulla diagnosi e il trattamento



WORK ENGAGEMENT

Non sorprende quindi che alcuni ricercatori pongano al centro dei propri interessi gli stati positivi e le dimensioni psicologiche che possono essere misurate, sviluppate ed efficacemente gestite per migliorare la performance, ad esempio all'interno delle organizzazioni.

WORK ENGAGEMENT

Il Work Engagement (WE) è considerato l'opposto del burnout (Salanova & Schaufeli, 2005) ed è definito

“ stato mentale positivo relazionato al lavoro e caratterizzato da Vigore (Vigor), Dedizione al lavoro (Dedication) e Assorbimento nel lavoro (Absorption)”

(Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker, 2002)



WORK ENGAGEMENT

Più che uno stato transitorio e specifico, l'engagement si riferisce a uno stato cognitivo-emotivo persistente e pervasivo, non focalizzato su uno specifico oggetto, evento, individuo o comportamento

VIGORE, DEDIZIONE E COINVOLGIMENTO

- Il Vigore risulta caratterizzato da elevati livelli di energia e resistenza mentale allo stress durante il lavoro, dall'essere disponibili a investire energie nel proprio lavoro, e dalla persistenza anche di fronte alle difficoltà.
- La Dedizione si riferisce alla sensazione di dedicarsi con passione al proprio lavoro e, conseguentemente, dall'esperire un senso di significato, entusiasmo, ispirazione, orgoglio e sfida.
- Il Coinvolgimento/Assorbimento riguarda l'essere pienamente concentrati e felicemente assorbiti nel proprio lavoro, attraverso il quale il tempo passa velocemente e si ha difficoltà a distaccarsene

WORK ENGAGEMENT

- I lavoratori engaged sono particolarmente attivi e tendono a trasmettere feed-back positivi; i loro valori, inoltre, sono coincidenti con quelli dell' organizzazione.
- Questi lavoratori sembrano svolgere con piacere anche attività esterne al posto di lavoro.

WORK ENGAGEMENT

- Sebbene anche i lavoratori engaged a volte si sentano stanchi, a differenza dei dipendenti burned-out non sperimentano la stanchezza come esclusivamente negativa, ma ne parlano come di uno stato facilmente recuperabile perchè associato con stati positivi derivanti dal proprio lavoro.
- I lavoratori engaged non lavorano come spinti da una pulsione irresistibile (come i burned out), ma perché considerano il lavoro un'attività piacevole e gratificante.

WORKAHOLISM INVENTORY (WI-10) – LOSCALZO & GIANNINI 2017

1. Mi piace lavorare più della maggior parte dei lavoratori
2. A volte penso a come potrei passare più tempo a lavorare
3. Nella mia vita, solo il lavoro mi dà le maggiori soddisfazioni
4. Di solito, trovo molto piacevole lavorare
5. Spesso lavorare non sembra un dovere, perché è molto piacevole
6. Spesso, lavoro per ridurre sentimenti di colpa, ansia o depressione
7. Penso costantemente al lavoro, anche durante le attività sociali
8. Mi sento energico mentre lavoro
9. Sento un impulso interno a lavorare sempre di più
10. Sono soddisfatto di chi sono come lavoratore

WI-10 SCORING E SOGLIE

- Workaholism: Item 2, 3, 6, 7
- Work Engagement: Item 4, 5, 8, 10

	Workaholism Scale	Work Engagement Scale
Low	5	10
High	10	17

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

Qui di seguito troverà una serie di 17 affermazioni che riguardano sensazioni relative al lavoro che svolge. La preghiamo di leggere attentamente ciascuna affermazione e di decidere se lei ha mai provato tali sentimenti verso il suo lavoro. Se non ne ha mai provati, scriva 0 nello spazio che segue l'affermazione. Se invece, ha provato tali sentimenti, La preghiamo di indicare quanto spesso li ha provati, scrivendo il numero (da 1 a 6) che meglio descrive la loro frequenza.

FORMATO DI RISPOSTA

- 0=mai
- 1=Quasi mai (qualche volta in un anno)
- 2=Raramente (una volta al mese o meno)
- 3=Qualche volta (qualche volta al mese)
- 4=Spesso (una volta alla settimana)
- 5=Molto spesso (qualche volta alla settimana)
- 6=Sempre (ogni giorno)

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

1. Nel mio lavoro mi sento pieno di energia
2. Trovo il lavoro che faccio ricco di significati e obiettivi
3. Il tempo vola quando lavoro
4. Nel mio lavoro, mi sento forte e vigoroso
5. Sono entusiasta del mio lavoro
6. Quando lavoro mi dimentico di tutto il resto
7. Il mio lavoro mi ispira
8. La mattina, quando mi alzo, ho voglia di andare al lavoro
9. Sono felice quando lavoro intensamente

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

10. Sono orgoglioso/a del lavoro che faccio
11. Sono immerso nel mio lavoro
12. Sono in grado di lavorare per lunghi periodi senza sosta
13. Per me, il mio lavoro è stimolante
14. Mi lascio prendere completamente quando lavoro
15. Nel mio lavoro, quando sono sotto pressione, ho notevoli capacità di recupero mentali
16. È difficile distaccarmi dal mio lavoro
17. Nel mio lavoro sono sempre perseverante anche quando le cose non vanno bene

SCORING

- Vigore (1, 4, 8, 12, 15, 17)
- Dedizione (2, 5, 7, 10, 13)
- Assorbimento/Coinvolgimento (3, 6, 9, 11, 14, 16)

VALORI NORMATIVI

	Vigore	Dedizione	Assorbimento	Totale UWES
Very low	2.17	1.60	1.60	1.93
Low	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Average	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
High	4.81 – 5.60	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Very high	5.61	5.80	5.36	5.54
M	3.99	3.81	3.56	3.82
SD	1.08	1.31	1.10	1.10
SE	.01	.01	.01	.01
Range	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00



CONCLUSIONI

- Una misura accurata non è sinonimo di piena comprensione del fenomeno.
- Il Burnout è un fenomeno complesso che richiede programmi definiti e precise strategie di prevenzione.

CONCLUSIONI

- Certamente controlli periodici e rilevazione del burnout possono ridurre l'entità del fenomeno ma solo accurati programmi di informazione, gestione del personale e training formativi possono ridurre la portata del problema
- In alcuni casi qualche beneficio è inoltre possibile con azioni a livello individuale (porsi obiettivi realistici, variare la routine, fare delle pause, ecc)

CONCLUSIONI

- Promuovere l'engagement, infine, sia nel singolo individuo che nell'organizzazione, è una delle migliori strategie, sia per migliorare la qualità della vita lavorativa che per ridurre il fenomeno del burnout