

"La formazione alla RdA: avere cura di sé – il pericolo del burn-out".

Imola, 27 ottobre 2012

Una parola sulla...Formazione

“La formazione è un bisogno profondamente umano che tende a promuovere e a sviluppare le risorse profonde di ogni persona.

Per gli operatori della sanità l'apprendimento di abilità professionali non può essere disgiunto dalla promozione continua delle risorse umane e spirituali.

Per essere in grado di accogliere la globalità dei bisogni della persona malata è necessario saper riconoscere e nutrire anche le proprie dimensioni umane e valoriali che fanno della cura non solo un servizio ma anche un farsi carico delle varie necessità dell'altro.

Queste sono le ragioni per cui, tra le proposte formative, sono presenti eventi relativi alla comunicazione efficace, alla relazione d'aiuto, alla conoscenza della propria personalità, alla promozione dell'autostima, a saper comprendere il dolore, il mondo spirituale del malato, ed ad offrire un accompagnamento pastorale come consolazione e speranza.

Ed in quest'ottica, pure gli eventi formativi a contenuto tecnico sono coniugati tenendo conto della dimensione etica e di umanizzazione, in quanto al centro dell'attività formativa e lavorativa c'è sempre la persona, con tutte le sue dimensioni, che vanno espresse e nutrite perché il rispetto per la dignità dell'essere umano, sia sano che malato, sia sempre prioritario ed ispiratore di ogni gesto di cura.

Frutto di una sana e opportuna formazione è l'umanizzazione del luogo di cura; l'umanizzazione è un atto di carità, di giustizia, un atto dovuto al malato di oggi, ricco o povero che sia”. (1)

La formazione alla RdA

Esistono diversi tipi di relazioni, definibili secondo diverse variabili relativamente a:

- il contenuto che le riguarda: relazioni pubbliche, internazionali, politiche, economico commerciali (industriali, sindacali), professionali;
- le persone che ne sono coinvolte : parentali (coniugali, genitoriali, fraterne, etc.), sentimentali (affettive, amicali), educative (insegnanti, educatori, etc.);
- gli strumenti che per esse vengono utilizzati: scritte, telefoniche, virtuali (informatica, radio/televisione, etc.), gestuali.

La relazione di cui qui si tratta è la RELAZIONE DI AIUTO.

La definizione che ne dà Carl Rogers, uno dei maggiori studiosi di riferimento per gli operatori sociali, mi sembra molto appropriata ai fini delle questioni che qui si intendono approfondire. Egli intende, con il termine relazione di aiuto, “...delle relazioni in cui almeno uno dei due protagonisti cerca di favorire nell’altro la crescita, lo sviluppo, la maturità, un miglior funzionamento ed una maggior capacità di affrontare la vita.” In tal senso, la relazione di aiuto è l’oggetto dell’intervento di diverse professioni sociali (dette anche di aiuto alla persona): assistente sociale, psicologo, medico, educatore, insegnante, infermiere, cappellano, operatore pastorale, volontario, etc.

L’origine del termine RELAZIONE è: “voce dotta dal latino *relatione*, da *relatus*, participio passato di *referre* “riferire”; dove, aggiungo io, il termine latino *ferre* significa portare e quindi *referre* “riportare”. A questo insieme di significati è facile pertanto ricondurre il senso di “*legame*” che viene conferito al termine “*relazione*”, dove, per la sussistenza del legame stesso, occorre che siano implicati almeno due soggetti che hanno un reciproco interesse ad avere “*qualcosa*” in comune.

Alla parola “*relazione*” potremmo quindi affiancare i termini *vincolo*, *rapporto*, *dialogo*, *contratto*: ognuno di questi termini darà al contenuto “*relazione*” una diversa connotazione, che ne determinerà obiettivi, tempi, modi e caratteristiche.

Passiamo ora al secondo termine della questione: *l’AIUTO*.

Il termine “*aiuto*” proviene dal latino tardo *adiutu*, dal participio passato del verbo *adiuvare*, dove *iuvo* significa “giovare”, “essere utile”, “favorire”. La preposizione *ad* apre alla presenza di un altro, a favore del quale va la nostra attenzione, il nostro intervento, la nostra opera.

Il termine “*aiuto*” si può poi connotare di diverse significati che ne rendono, con sfumature diverse, una specifica definizione: ascolto, sostegno (anche fisico), orientamento, informazione, educazione, accompagnamento, condivisione, presa in carico. Le diverse professionalità, a cui precedentemente si accennava, danno una propria specificità al termine “*aiuto*”, connotando il proprio intervento su alcuni determinati aspetti, che vengono a costituire l’oggetto e le finalità della professione, oltreché delimitarne le metodologie, gli strumenti e le tecniche.

Quali condizioni sono indispensabili a chi attui una relazione di aiuto?

Nella relazione di aiuto, comunque connotata e declinata, lo strumento principale attraverso cui prende forma l’aiuto stesso è sempre e principalmente la persona che attua l’intervento: per questo motivo, chi si dedica alle professioni di aiuto non può e non deve prescindere da un approfondito lavoro di conoscenza di sé, in quanto il sé non rimane fuori dalla relazione di aiuto ma ne costituisce piuttosto il fondamentale veicolo. A tale riguardo è nota a tutti la carenza, nella formazione universitaria di medici ed insegnanti, di approfondimenti delle questioni psicologiche e pedagogiche, premesse necessarie per entrare in una relazione educativa o per gestire un corretto intervento sanitario. Altrettanto note sono le conseguenze di ciò.

La conoscenza di sé richiede tempo e volontà ma è un passaggio imprescindibile anche per chi voglia, volontariamente, dedicare risorse e disponibilità in un'attività fondata sulla relazione con l'altro. La conoscenza di sé porta non tanto ad essere "perfetti", quanto all'acquisizione di una profonda consapevolezza delle proprie caratteristiche caratteriologiche e psicologiche, delle proprie modalità di reazione, delle proprie risorse e dei limiti, delle difficoltà, delle paure, delle resistenze e della storia personale che ha "prodotto" me oggi, "qui ed ora". Ci si illude di poter entrare in relazione con un altro, se non si è capaci di "stare in relazione" con se stessi!

La relazione di aiuto (2) implica, oltre alla conoscenza di sé, anche una serie di predisposizioni senza le quali non si dà relazione. Le principali sono:

- la capacità di ascolto,
- la curiosità,
- una grande passione per l'essere umano,
- la tolleranza,
- una certa forza e chiarezza interiore,
- la capacità di empatia e compassione,
- la disponibilità.

Mi soffermo qui soprattutto sull'empatia (3) e sulla disponibilità.

Riprendo da Jaques Salomé *"L'empatia è l'insieme dei segnali che circolano in ogni relazione in cui una persona facilita lo sviluppo o la crescita di un'altra, la aiuta a maturare, ad adattarsi, ad integrarsi o a mettere a frutto la sua esperienza."*

L'empatia si manifesta quando sono presenti contemporaneamente questi elementi:

1. Comprensione empatica

Chi aiuta comprende l'altro dal punto di vista di quest'ultimo; riconosce ciò che è reale o significativo per l'altro in un dato momento; cerca di sapere come l'altro vede e sente le cose e quali sono i suoi atteggiamenti personali di fronte ai vari aspetti della vita; vive in un certo modo l'esperienza dell'altro, purché non confonda i sentimenti e le percezioni dell'altro con i propri. L'esperienza mette però in evidenza che raramente possiamo essere certi di quello che un altro vuole dire o sente esattamente : perlopiù reagiamo secondo l'idea migliore che ci facciamo di quello che l'altro vuol dire in quel momento. Dobbiamo tuttavia rimanere sempre disponibili a correggere e modificare il nostro giudizio. Questo non solo aumenta la possibilità di capire esattamente i pensieri e i sentimenti dell'altro, ma contribuisce a renderlo più libero, a permettergli di cambiare egli stesso il suo modo di percepire o di formulare la sua esperienza, di esaminare altre opportunità e di dare alla sua esperienza un significato nuovo.

2. Fiducia nell'altro

Quando l'altro possiede forze proprie per crescere e diviene consapevole delle risorse della sua storia, l'empatia sviluppa questa fiducia e si appoggia su di essa. E' pertanto fondamentale essere per primi convinti che l'altro possiede nel profondo una tendenza a

crescere e a sviluppare al massimo le sue possibilità; che noi non possiamo caricarci delle sue responsabilità ma che possiamo facilitare e mantenere (anche quando l'altro per primo non ci crede più) la sua aspirazione ad uno sviluppo integrato più vasto.

3. Interesse e rispetto senza riserve

E' molto difficile muoversi sempre sulla base di queste due dimensioni ma non dobbiamo dimenticare che solo attraverso di esse possiamo giungere a provare ed a manifestare tenerezza ed affetto verso chi cerchiamo di aiutare, sentimenti senza i quali ogni relazione è arida, anche se tecnicamente "perfetta".

4. Accettazione dell'altro

L'altro non deve aver bisogno di guadagnarsi la nostra approvazione o simpatia esprimendo o sopprimendo certi desideri e atteggiamenti o idee, cercando di essere una persona piuttosto che un'altra; l'altro deve avere tutta la libertà di essere quello che più profondamente e più completamente è in quel momento. Nella relazione egli può verificare che non c'è alcun rischio nell'affrontare se stessi apertamente, nel percepire o ammettere le proprie debolezze, così come il proprio smarrimento o le proprie paure. Questo è possibile solo se sappiamo accettare l'altro per quello che gli è, e soprattutto esprimere tale accettazione.

Avere cura di sé – il pericolo del burnout

L'eccesso di impegno e di lavoro a servizio del prossimo, se non si sta attenti, può portare lentamente all'esaurimento, al cosiddetto burnout. Per questo è necessario aver cura di se stessi per poter servire meglio anche il prossimo. Una persona "bruciata" non è in grado di aiutare più nessuno.

"Aver cura di sé" è il titolo centrale di molti libri (4) che hanno l'intento di invitare a prendere cura di sé e ad amarsi come condizione essenziale per star bene noi e far star bene coloro che, per vari motivi, vogliamo aiutare.

Farsi prossimo

Chi è il mio prossimo?" è la domanda che un dottore della legge rivolge a Gesù, chiedendogli di concretizzare l'invito-comando "amerai il tuo prossimo come te stesso". Gesù non fa un elenco di possibili candidati a essere prossimo, ma racconta la parabola del buon samaritano per far capire come "farsi prossimo" all'altro, commovendosi fin dalle viscere, alla vista di ogni persona che ha bisogno. Il prossimo non è più colui che è vicino a me, il mio compagno di fede o di viaggio, ma sono io quando mi avvicino a qualsiasi altro, soprattutto se ha bisogno di me, come quel povero uomo della parabola, percosso dai briganti e abbandonato.

Nella “com-mozione” che muove a fare, nella compassione che si fa cura, incontriamo l’altro e incontriamo Dio. È un fare connotato dalla reciprocità, tipico dell’amore che si dona. Se siamo abbastanza liberi e abbastanza forti, possiamo aiutare gli altri senza allontanarci dalla nostra strada, farci prossimi all’altro senza dimenticare di farci prossimi a noi stessi, saper andare verso l’altro senza dimenticare la strada che porta alla nostra casa. Aiutare senza bruciarsi, sapere rispettare se stessi, nella consapevolezza che non si può fare tutto e non è mai successo che un essere umano sia arrivato a salvare, tutta insieme, la varia umanità.

Nel comando di amare il prossimo come noi stessi quel come dice la stessa importanza dell’amare l’altro e dell’amare se stessi. Ci fa capire che l’amore a Dio, l’amore all’altro e l’amore a noi stessi sono un unico grande amore. L’autentico amore di sé non ha nulla a che vedere con l’egoismo: implica il saper “farsi prossimo a se stessi” e presuppone una sana accettazione di sé.

Aiutare gli altri implica uno sconfinare dalla propria terra conosciuta per entrare in quella sconosciuta dell’altro ed espone, quindi, a un situazione di vulnerabilità. Si può creare tra chi aiuta e chi è aiutato, non un’alleanza “terapeutica” ma un vero e proprio “contagio di vulnerabilità”. Entrare nella vita dell’altro e tornare in sé, questo oscillare tra il perdersi nell’altro e ritrovare l’altro dentro di sé, questo “s-confinare” tra il conosciuto e l’estraneo è possibile solo se si ha un saldo senso di identità.

Aiutare richiede una grossa energia che a volte può venir meno. Si può soffrire di quella che viene chiamata *fatica da compassione*. Chi ne è affetto si sente risucchiato come in un vortice, ma continua a lavorare finché non è completamente esaurito. A volte basterebbe imparare a dire qualche “no” agli altri e qualche “sì” a se stessi, senza sentirsi per questo in colpa.

Sindrome del buon samaritano deluso

Un nuovo tipo di “*stress lavorativo*”, che gli studiosi chiamano *burnout* (5) (letteralmente bruciato, esaurito, esausto) sta coinvolgendo sempre più persone. Specialmente chi lavora in campo sociale, sanitario, educativo e formativo. Alcuni autori parlano del burnout come della “*sindrome del buon samaritano deluso*”. Il burnout è un tipo di “*esaurimento emotivo e professionale*” che tocca tutta la persona in modi e gradi diversi: fisicamente, emotivamente, intellettualmente, socialmente e spiritualmente. Ciò che si fa perde man mano significato e direzione.

Il rischio di bruciarsi

I costi del *burnout* sono piuttosto elevati, non solo per l’interessato che offre un servizio sempre più scadente (oltre alla sofferenza che si porta dentro e dalla quale si difende). I suoi effetti coinvolgono anche la persona aiutata, alla quale viene offerto un servizio sempre meno adeguato e poco umano. Ne viene colpita anche la comunità in cui si vive, che subisce aumenti di tensione e di conflittualità. Si crea così uno squilibrio tra richieste e risorse, uno scarto tra ideale e realtà, tra attese e risposte.

Il *burnout* non scoppia da un giorno all'altro, è un cammino a più tappe: dall'entusiasmo idealistico all'esperienza del sentirsi frustrati perché i risultati non sono quelli sperati e i "problemi" sono sempre gli stessi con conseguenti sensi di colpa, sentimenti di fallimento o di inutilità, caduta di autostima, disumanizzazione delle relazioni. Il samaritano attento può trasformarsi in samaritano apatico perché deluso.

I motivi per cui le persone vanno in burnout sono molti. Spesso sia l'interessato sia le persone che gli stanno attorno interpretano questo svuotamento emotivo e professionale come legato solo a fattori personali e non condizionato anche da un certo tipo di ambiente relazionale e di contesto lavorativo.

La personalità di chi desidera "amare il prossimo", le sue caratteristiche mentali, la sua storia affettiva, il suo stile interpersonale, la sua capacità di controllo delle emozioni, l'idea che ha di sé e del suo servizio, il suo modo di interpretare e valutare le cose, sono certamente fattori che influenzano le sue risposte emotive e comportamentali, la sua capacità di gestire lo stress e hanno particolare rilevanza nell'insorgere del burnout.

Ma è altrettanto importante il contesto ambientale e relazionale in cui queste persone vivono e lavorano. E spesso manca, in questi momenti di fatica e di sofferenza, un'adeguata supervisione di sostegno. È ovvio che chi è affetto da sindrome del burnout non è in grado di aiutare veramente nessuno, poiché è lui o lei per primo ad aver bisogno di essere aiutato. Da qui la necessità di trovare un equilibrio giusto che aiuti anche ad "amarsi", a prendersi cura della propria salute con diligenza e responsabilità, sia la salute del corpo che quella della mente e dello spirito.

E ancora è necessario conoscersi sempre meglio, riconoscere e accettare i punti forti e deboli della propria personalità allo scopo di migliorare il rapporto con se stessi e con gli altri. Prendersi cura degli altri esige il prendersi cura di sé. La cura di sé non è tanto un puro esercizio estetico, ma costituisce un compito di vitale necessità, perché la fragilità è costitutiva della natura umana; e non siamo autosufficienti né immuni dai cambiamenti.

La ricezione e l'accettazione delle ferite non devono quindi impedire la continuità e la vitalità del progetto personale. Sperimentare le ferite non significa necessariamente esserne "vinti". Affinché la vulnerabilità sia una dimensione positiva e preziosa è fondamentale non ignorarla. Ed è pure importante riconoscere che non solo siamo vulnerabili ma vulneratori: siamo esseri capaci di distruzione, in grado di distruggere noi stessi, i nostri simili e l'ambiente.

Medico cura te stesso

Questo proverbio, molto famoso nell'antichità, in ambiente greco, giudaico e arabo, è usato di solito in riferimento a chi dà consigli agli altri e poi non corregge i propri errori. Fu pronunciato anche da Gesù nella sinagoga di Nazaret (Lc 4,23) per farsi capire meglio da chi lo ascoltava. Gesù è il "guaritore ferito" per eccellenza. Egli offre la sua forza che guarisce e la persona malata la riceve nel suo corpo e in tutto il suo essere: tra loro si stabilisce un rapporto vitale, una comunicazione solidale che si trasforma in fonte di vita.

Ma Gesù sapeva prendersi del tempo anche per sé, quando lasciava le folle per stare un po' con i suoi discepoli e per pregare. Partendo dall'esempio di Gesù, si potrebbe trasformare il proverbio "medico cura te stesso" in "medico abbi cura di te"! Ognuno di noi dovrebbe amarsi, conoscersi, analizzarsi, prendersi cura di sé, per non correre il rischio di inaridirsi e di spegnersi e per valorizzare la vita ricevuta gratuitamente dal Creatore.

Riscoprire le sorgenti

Ci sono emozioni e atteggiamenti che rendono torbide le sorgenti alle quali attingiamo e condizionano negativamente la nostra vita: la paura che paralizza, la tristezza che svuota e spegne ogni energia, l'ambizione, il perfezionismo, il voler dimostrare a tutti i costi di essere capaci di fare qualcosa, il lasciarsi dominare dalla rivalità, dall'invidia, il voler controllare tutto, il pensare che il servizio agli altri serva per pagare un debito, per riparare qualcosa. A volte, a supporto delle proprie scelte comportamentali, vengono portate ragioni religiose che mascherano piuttosto la propria incapacità di affrontare i problemi e i conflitti della vita.

Bisogna ritrovare le sorgenti più limpide che sono dentro di noi: sorgenti che sono in gran parte dono di Dio e frutto di tante relazioni umane.

Dobbiamo cambiare atteggiamento di fronte alle responsabilità: accettarle ma anche creare, nei loro confronti, una salutare distanza. Dobbiamo riprendere in mano l'iniziativa nei confronti della nostra vita, ma anche ricordare le azioni di Dio nella nostra storia e affidarci a lui e al suo cuore ricco di compassione. Dobbiamo arrivare a quella sorgente che viene dallo spirito, che abita nel profondo del cuore. Possiamo farlo con la preghiera, la meditazione, la liturgia, la lettura della Parola, la conversazione con coloro che amiamo, il silenzio... È lo spirito dell'intelligenza e dell'amore che ci rende capaci di essere giusti nei confronti di Dio, degli altri ma anche di noi stessi, forti nel perseguire con coraggio ciò che si ritiene giusto, temperanti nell'agire in conformità alla nostra misura, forze e debolezze comprese, prudenti per definire obiettivi e mezzi adeguati per raggiungerli, sapendo fornirci per tempo, come le vergini prudenti, dell'olio perché la nostra lampada non si spenga nel mezzo della notte.

Alcune Indicazioni Concrete

PER PREVENIRE

1. Curare il proprio corpo

"mens sana in corpore sano". Un corpo sano non può restare confinato in un ospedale 24 ore su 24. Il fisico ha bisogno di spazi per ossigenarsi, di esercizio per scaricare le tensioni, di riposo e di vacanza per ristabilirsi...

2. Curare la propria formazione

I più grandi complici del burnout sono la fossilizzazione e la noia. L'efficacia pastorale non dipende dalla ripetizione di formule e di gesti che non parlano più all'uomo di oggi, specie se fatti in uno stile abitudinario, impersonale e distaccato. La creatività e l'incisività pastorale è di chi è disposto ad apportare quei mutamenti che rendono il proprio servizio più innovativo e competente. La partecipazione a conferenze e convegni, la frequenza a corsi, la lettura di materiale informativo e formativo sono alcuni stimoli e iniziative per la crescita. Ci sono poi gli interessi culturali e artistici per l'arricchimento della sfera personale

3. Curare i bisogni dello spirito

Il mondo della salute è tanto carico di afflizioni e richiede, quindi, tanta umanità, tanto cuore e molta fede. L'operatore deve trarre forza per consolare dal riconoscere se stesso strumento dell'amore e della misericordia di Dio. La sua spiritualità è sostenuta dalla preghiera, dalla meditazione, da giornate di ritiro, da esperienze spirituali che diventano momenti privilegiati per nutrire lo spirito e anche il ministero.

4. Curare le relazioni umane

Senza amicizie si soffre la solitudine. L'operatore non vive solo di fede ma ha bisogno di quelle strutture di sostegno umano e personale che gli consentano di continuare ad accompagnare quelli che soffrono. Una volta stabiliti i legami di stima ed amicizia con qualcuno con cui si può ridere e dialogare, sfogare le proprie tensioni o rabbie, si instaura un clima di comunione e solidarietà che risponde ai più profondi bisogni del cuore

PER AFFRONTARE

1. Riconoscere il problema come parte della propria esperienza

Diventare consapevoli ed essere a conoscenza del problema è il primo gradino che deve essere considerato nei propri tentativi di affrontare il burnout. Se non fosse in grado da solo lo si deve portare alla consapevolezza, gradino necessario per salire la scala del processo verso il proprio equilibrio psicofisico-spirituale.

2. Essere abili a reagire

Dinanzi ai sintomi dell'esaurimento emozionale non si delega a nessuno: né ai superiori, né ai confratelli, né alla gente! E' importante che ci sia la consapevolezza che gli strumenti per formulare risposte positive sono sempre a disposizione dello stesso operatore.

In particolare questa "reazione" si sviluppa a tre livelli:

a) I livello – Percezione e Valutazione (atteggiamento negativo contro l'accettazione)

Il **primo livello** è quello individuale, dove la persona può sperimentare in maniera specifica la sua capacità di sapersi prendere cura di se stesso oltre che degli altri, a cominciare dalla conoscenza dei propri limiti e dall'accettazione delle proprie responsabilità per le eventuali conseguenze di un

attivismo votato al burnout. Per fare ciò occorre che egli impari a conoscere se stesso in modo da non coinvolgersi in maniera eccessiva con le situazioni della gente.

b) II livello - Situazioni ambientali ed eventi (invischiamento emotivo contro un distacco equilibrato)

Il **secondo livello** è quello maggiormente relativo all'ambiente e all'organizzazione dell'attività pastorale. In tutto questo ambito si possono includere tutte quelle scelte che permettono all'operatore un certo distacco dalle situazioni a rischio, in modo da evitare di trovarsi invischiato in sentimenti negativi verso la gente. Saper dare priorità alle cose da fare e al modo di organizzare il proprio tempo. E' in questo contesto che si inserisce la valenza "terapeutica" del supporto comunitario, poichè in questo caso la comunità può fungere da luogo di verifica e di confronto delle scelte che ognuno compie.

c) III livello – Reazioni psicosomatiche – ignoranza del problema contro la cura del problema)

Il **terzo livello** riguarda la fase più esplicita del burnout. E' il momento delle diverse sintomatologie psicosomatiche a cui spesso è difficile fornire "medicine" adeguate. E' importante che l'operatore sia cosciente del suo malessere, prendendosi la responsabilità di reagire ad esso.

In ognuno di questi tre livelli è chiaro che l'accento non è posto sulla eventuale "guarigione di un operatore malato e senza speranza", ma piuttosto sulla revisione dei rapporti di reciprocità tra le risorse individuali e le ricchezze dell'ambiente in cui l'operatore vive, in modo da dare sufficiente spazio alla risposta adattiva positiva che l'individuo, e lui soltanto, può mettere in atto.

Conclusion

Formarsi alla RdA, conoscersi, amarsi e aver cura di sé può essere utile per superare lo scoglio del burnout, ed è essenziale perché la luce che diamo non rimanga nascosta, e il sale che offriamo dia il giusto sapore alla nostra vita, innanzitutto, e poi anche alla vita di coloro che incontriamo e che desideriamo aiutare.

PADRE ADRIANO MORO, CAMILLIANO

NOTE BIBLIOGRAFICHE MINIME

- (1) Parole di Fra Pierluigi Marchesi, già Superiore generale dei Fatebenefratelli, dette in uno dei tanti incontri da lui tenuti con gli operatori sanitari.
- (2) Tra i tanti libri sulla RdA segnalo questi: LARSON DALE G., *Aiutare chi soffre*, La Meridiana, Molfetta (BA) 2007; TONIOLO A., (a cura di) *La relazione di aiuto*, EDM, Padova 2009; DANON M., *Counseling. L'arte della relazione di aiuto attraverso l'ascolto e l'empatia*, Red, Milano 2009; KATZ R. – GENEVAY B., *Le emozioni degli operatori nella Relazione di Aiuto*, Erickson, Trento 2011.

- (3) Sul tema dell'Empatia segnalo: BONINO S. – LO COCO A. – TANI F., *Empatia. I processi di condivisione delle emozioni*, Giusti, Firenze 2010.
- (4) Sull'aspetto del "prendersi cura" suggerisco: SANDRIN L., *Abbi cura di te. C'è un tempo per gli altri e un tempo per sé*, Camilliane, Torino 2007; DE GUIDI S., *Prendersi cura*, Il Segno, Verona 2004; SANDRIN L., (e Altri), *Aver cura di sé*, CED, Bologna 2009
- (5) Infine sul burnout vi segnalo: SANDRIN L., *Aiutare senza bruciarsi*, Paoline, Milano 2004; DI NUOVO S. – AMI L LI ANOE., *Costi psicologici del curare stress e burnout nelle professioni di aiuto*, Bonanno, Catania 2004; RONZONI G., *Ardere, non bruciarsi. studio sul burnout tra il clero diocesano*, Messaggero, Padova 2008.