



## **COMPETENZE RELAZIONALI E BURNOUT DEI DOCENTI: ALCUNI RISULTATI DI RICERCA**

**Maria Luisa Pedditzi, Marcello Nonnis**

Dipartimento di Psicologia - Università di Cagliari

### ABSTRACT

In ambito scolastico la relazione educativa spesso comporta un elevato carico emotivo ed espone il docente al pericolo di burnout. Le competenze relazionali dei docenti possono favorire una comunicazione efficace e una relazione più equilibrata con gli alunni. Il presente lavoro intende verificare se fra i docenti l'assertività sia in grado di influenzare i livelli di benessere lavorativo e di burnout. Si intende inoltre verificare se l'assertività costituisca un valido predittore della realizzazione personale. Partecipano alla ricerca 405 insegnanti delle scuole medie inferiori e superiori che compilano il Maslach Burnout Inventory e il Profilo di Assertività di Gillen. I risultati evidenziano che gli insegnanti in burnout costituiscono il 12,1% del campione. Dal confronto fra gli stili comunicativi degli insegnanti in burnout e quelli caratterizzati da maggiore benessere lavorativo emerge che i primi risultano meno assertivi e tendono ad utilizzare stili comunicativi maggiormente incentrati sulla passività. L'analisi della regressione lineare multipla evidenzia che gli stili comunicativi caratterizzati da passività, aggressività e mancanza di assertività sono predittori dell'esaurimento emotivo e della depersonalizzazione. Gli stili caratterizzati invece da assertività e da ridotta passività e aggressività sono predittori della realizzazione personale degli insegnanti.

Parole chiave: Assertività, Burnout, Insegnanti, Relazione educativa, Scuola.

### ABSTRACT

In a scholastic environment the educational relationship often involves an elevated emotional load and exposes the teacher to the burnout. The relationship competences of the teachers favor an effective communication and a more balanced relationship with the pupils. This study intends to verify if assertiveness in teachers is able to influence the levels of burnout of the teachers. It also intends to verify if the assertive communicative style is a predictor of the personal achievement of the teachers. 405 teachers completed the Maslach Burnout Inventory and the Profile of Assertiveness by Gillen. The results underline that the teachers in burnout constitute 12, 1% of the sample. From the comparison



## COMPETENZE RELAZIONALI E BURNOUT DEI DOCENTI: ALCUNI RISULTATI DI RICERCA

among the communicative styles of the teachers in burnout and of those characterized by organizational well-being, it emerges that the teachers in burnout result less assertive and tend to use communicative styles that are more centered on passivity. The analysis of the multiple linear regression underlines that the communicative styles characterized by passivity, aggressiveness and lack of assertiveness are predictors of emotional exhaustion and depersonalization. It also underlines that the styles characterized by assertiveness and reduced passivity and aggressiveness result predictors of the personal achievement of the teachers.

Key words: Assertiveness, Burnout, Educational Relationship, School, Teachers.

### PREMESSA

Il possesso di modelli di comportamento orientati a un'efficace gestione dei rapporti interpersonali rappresenta un'importante competenza, che permette di affrontare adeguatamente le diverse situazioni che possono presentarsi in ambito scolastico. L'assertività, intesa come stile comunicativo caratterizzato da apertura al confronto, espressione di sé, capacità di negoziazione e di gestione costruttiva dei conflitti interpersonali, costituisce un'importante strumento relazionale nella gestione dei rapporti fra i docenti e con gli allievi (Folcarelli, 2000; Meazzini, 2000). All'interno della scuola e più in particolare nell'ambito della relazione educativa, le competenze relazionali dell'insegnante risultano fondamentali. Gli orientamenti più recenti nell'ambito della psicologia dell'educazione sottolineano la natura interattiva dell'apprendimento ed evidenziano il ruolo delle relazioni interpersonali e del contesto nell'influenzare i processi di crescita (Lave & Wenger, 1991; Liverta Sempio & Marchetti, 1995; Carugati & Selleri, 1996; Bruner, 2000; Pianta, 2001). In ambito scolastico la relazione educativa spesso comporta un elevato carico emotivo e si traduce a livello soggettivo come *fatica di insegnare* (Peditzi, 2005), insofferenza nei confronti dei propri allievi nello svolgimento delle attività di aiuto e può accompagnarsi ad atteggiamenti di allontanamento e di chiusura (Rossati & Magro, 1999). Recenti ricerche evidenziano che il fenomeno del burnout sta assumendo nei contesti scolastici proporzioni crescenti (Farber, 1983; Rossati & Magro, 1999; Peditzi, 2005).

Il burnout è una sindrome che colpisce le *helping professions* e che si manifesta come esaurimento emotivo, disaffezione lavorativa e senso di inefficacia personale e professionale (Maslach, 1993). Maslach e Leiter (1997) considerano il burnout comprensibile solo se messo in relazione con le fonti situazionali di stress e con i rapporti interpersonali negli ambienti di lavoro. Le cause del disagio psicosociale del corpo docente si inscrivono in una prospettiva multifattoriale, che considera il disagio dell'insegnante come il prodotto dell'interazione di fattori di origine individuale, sociale e organizzativa, che contribuiscono ad incrementare il divario fra le richieste provenienti dall'ambiente e le risorse disponibili per fronteggiarle. Tra le cause che concorrono alla genesi della sindrome si individuano il coinvolgimento emotivo con gli alunni e l'eccessivo carico di lavoro (Cherniss, 1983; Farber, 1983). L'assertività può costituire una variabile protettiva in grado di prevenire e limitare gli effetti negativi del burnout (Anchisi & Gambetto Dessy, 1999; Shimizu, 2003): essa permette una relazione con l'altro equilibrata; consente di affrontare l'ansia che si genera nei rapporti interpersonali (che soprattutto nelle relazioni di aiuto assume proporzioni elevate) e favorisce la mediazione dei conflitti e il raggiungimento di una soluzione ottimale.

### OBIETTIVI

Il presente lavoro intende verificare se la competenza relazionale degli insegnanti, rappresentata dall'assertività, sia in grado di influenzare i livelli di benessere e di burnout degli insegnanti. Si intende



## CONTEXTOS EDUCATIVOS ESCOLARES: FAMILIA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

anche verificare se lo stile assertivo costituisca un valido predittore della realizzazione personale e del burnout, in particolare verificando se tale competenza possa essere predittiva della depersonalizzazione, che rappresenta la componente del burnout maggiormente in grado di compromettere la relazione docente-allievo con atteggiamenti di distacco, chiusura e disinvestimento dalla relazione con gli studenti.

## METODO

Il presente studio si fonda sui dati di un'indagine effettuata su un campione di 405 insegnanti delle scuole medie inferiori e superiori dell'hinterland cagliaritano, bilanciato per scuola di provenienza, età e materia insegnata. Per la misurazione del burnout si è utilizzato il Maslach Burnout Inventory (Srigatti & Stefanile, 1993) e per la valutazione dell'assertività è stato usato il Profilo di Assertività di Gillen (1992).

### Procedura

Dopo aver valutato i livelli di burnout e di benessere lavorativo sulla base dei criteri suggeriti da Sirigatti e Stefanile (1993) sono stati selezionati due sottogruppi di insegnanti, caratterizzati da elevati livelli di burnout e da elevati livelli di benessere lavorativo, per mettere a confronto gli stili comunicativi dei due campioni attraverso il test /t/ di Student per campioni indipendenti. Successivamente è stata effettuata l'analisi della regressione lineare multipla (Barbaranelli, 2003) per verificare se gli stili comunicativi considerati siano predittori del burnout e in particolare della depersonalizzazione, principale problematica nella relazione con gli allievi. Lo stesso tipo di procedura è stata adottata per verificare se l'assertività si possa considerare come predittore della realizzazione lavorativa degli insegnanti.

### Descrizione del campione

Partecipano alla ricerca 405 insegnanti di cui 103 maschi (25.43%) e 302 femmine (75.57%). Il 25.7% insegna nei licei (N=104), il 24.3% negli istituti tecnici commerciali (N=101), il 25.5% negli istituti professionali (N=100) e il restante 25% nelle scuole medie inferiori (N=100). L'età media del campione è di 48.05 anni ed è compresa tra i 26 e i 67 anni. La media relativa all'anzianità di servizio è di 20 anni e 4 mesi. Il 28.15% degli insegnanti ha un'età compresa tra i 26 e i 43 anni (N=114); il 42.72%, ha un'età compresa tra i 44 e i 53 anni (N=173); e il 28.89% tra i 54 e i 67 anni (N=117).

Per quanto concerne le materie insegnate, il 31.36% dei docenti insegna materie letterarie (N=127); il 32.1% materie che rientrano nella collocazione delle scienze matematiche e tecniche (N=130) e il restante 36.54% insegna altre materie (n=148).

Gli insegnanti di ruolo sono l'81.48% e quelli precari sono il 18.52%.

### Descrizione degli strumenti

Gli strumenti utilizzati sono il Maslach Burnout Inventory (Sirigatti & Stefanile, 1993), e il test di Gillen (1992) sull'assertività. Il Maslach Burnout Inventory è composto da 22 item e permette di valutare la sindrome secondo in riferimento a tre dimensioni fra loro indipendenti:

- l'*esaurimento emotivo*, che identifica la sensazione di sentirsi svuotati emotivamente a causa del contatto con gli studenti;
- la *depersonalizzazione*, che si riferisce ad atteggiamenti di chiusura e di cinismo verso gli alunni e quindi alla risposta negativa dell'insegnante burned-out;



## COMPETENZE RELAZIONALI E BURNOUT DEI DOCENTI: ALCUNI RISULTATI DI RICERCA

- la *realizzazione personale*, che identifica il senso di competenza e di successo che il docente esperisce nei confronti del proprio lavoro, che nel burnout risulta alquanto ridotta.

Gli item del questionario sono 22 e le risposte vengono riportate su una scala Likert che va da 0 a 6 punti (da *mai a ogni giorno*).

I valori soglia per la categorizzazione del burnout nelle tre sottoscale sono i seguenti:

- Burnout elevato: Esaurimento emotivo: 24 o più; Depersonalizzazione: 4 o più; Realizzazione personale: 0-33.

- Burnout medio: Esaurimento emotivo 14-23; Depersonalizzazione: 2-3; Realizzazione personale: 34-39;

- Burnout basso: Esaurimento emotivo 0-13; Depersonalizzazione: 0-1; Realizzazione personale: 40 o più.

Per la misurazione del profilo dell'assertività è stato utilizzato il questionario di Gillen (1992), che si compone di tre scale:

- *Assertività*, che identifica lo stile comportamentale di individui capaci di affermare se stessi nei rapporti interpersonali, in modo diretto, appropriato e non aggressivo, rispettando i bisogni degli altri;

- *Passività*, che si riferisce allo stile comportamentale di individui incapaci di esprimere i propri desideri e intenzioni, con la tendenza ad anteporre i bisogni degli altri ai propri;

- *Aggressività*, che identifica lo stile comportamentale di individui che cercano di raggiungere i propri obiettivi, prevaricando coloro che li circondano, attraverso atteggiamenti e comportamenti ostili.

Gli item del questionario di Gillen sono 36 e le risposte vengono riportate su una scala Likert a 4 punti (da *mai a sempre*).

### Risultati

Gli insegnanti caratterizzati da burnout conclamato (simultanea presenza di esaurimento emotivo alto, depersonalizzazione alta e realizzazione professionale bassa) costituiscono il 12.1% del campione totale (N=49). Gli insegnanti che invece presentano elevati livelli di benessere lavorativo sono il 10.1% (N=41). I restanti insegnanti (N=315) ottengono punteggi che si collocano nelle fasce intermedie (77.8%). Il sottogruppo degli insegnanti in burnout, come il campione di provenienza, è composto prevalentemente da individui di sesso femminile (87.8%). La distribuzione è bilanciata per quanto concerne la scuola di provenienza ( $\chi^2=4.633$ ; gdl=3; non sig), l'età ( $\chi^2=.411$ ; gdl=2; non sig) e le materie insegnate ( $\chi^2=1.143$ ; gdl=1; non sig). Gli insegnanti del sottocampione di docenti che manifestano i livelli più elevati di benessere sono per l'81% femmine e per l'8% maschi. La distribuzione è bilanciata per quanto concerne la scuola di provenienza ( $\chi^2=.572$ ; gdl=3; non sig), l'età ( $\chi^2=.4223$ ; gdl=2; non sig) e la materia insegnata ( $\chi^2=.257$ ; gdl=2; non sig).

### Confronto fra sottogruppi

Dal confronto fra gli stili comunicativi degli insegnanti dei due sottogruppi caratterizzati da livelli elevati di burnout (N=49) e da livelli elevati di benessere lavorativo (N=41) emergono i seguenti risultati.

Assertività			
	N	Media	DS
Benessere	42	33.357	3.469
Burnout	49	30.653	3.556
t= 3.657; gdl= 89; sig=.0001			

Tabella 1 – Assertività



## CONTEXTOS EDUCATIVOS ESCOLARES: FAMILIA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

Gli insegnanti caratterizzati da elevati livelli di burnout presentano stili comunicativi caratterizzati da minore assertività rispetto agli insegnanti che presentano maggiori livelli di benessere lavorativo.

Gli insegnanti caratterizzati da elevati livelli di burnout tendono ad utilizzare uno stile comunicativo maggiormente caratterizzato da passività.

Non si riscontrano differenze relative all'aggressività fra i due sottocampioni considerati. I risultati ottenuti evidenziano la presenza di differenze significative negli stili comunicativi degli insegnanti a seconda dei livelli di benessere lavorativo e di burnout. Gli insegnanti colpiti dalla sindrome tendono a comunicare in maniera anassertiva, evitando di esprimere i propri desideri e le proprie intenzioni e si chiudono nella relazione con gli altri, manifestando maggiore malessere ed esaurimento emozionale. Il loro modo di comunicare con gli allievi e con i colleghi appare passivo, disinteressato, stanco, privo di incisività e di entusiasmo. Le risposte comportamentali manifestano elevati livelli di esaurimento emotivo ma non si esprimono con atteggiamenti ostili ed aggressivi.

### Predittori del Burnout

Si analizzano i predittori dell'esaurimento emotivo fra gli stili comunicativi degli insegnanti (passività, aggressività e assertività).

L'analisi della regressione lineare multipla evidenzia che gli stili comunicativi caratterizzati da passività, aggressività e mancanza di assertività sono predittori dell'esaurimento emotivo.

Si analizzano i predittori della depersonalizzazione fra gli stessi stili comunicativi considerati.

I risultati evidenziano che gli stili comunicativi caratterizzati da passività, aggressività e mancanza di assertività sono predittori della depersonalizzazione, dimensione tipica del burnout).

Si analizzano i predittori della realizzazione personale degli insegnanti fra gli stili comunicativi di aggressività, passività e assertività.

Passività			
	N	Media	DS
Benessere	42	24.595	3.696
Burnout	49	28.347	5.364
t= 3.820; gdl= 89; sig=.0001			

Tabella 2 - Passività

Aggressività			
	N	Media	DS
Benessere	42	31.048	3.192
Burnout	49	30.775	4.139
t= .347; gdl= 89; non sig			

Tabella 3 - Aggressività

Criterio: Esaurimento Emotivo			
	$\beta$	t	Sig.
Assertività	-.344	-3.597	.001
Aggressività	.254	2.513	.014
Passività	.375	3.778	.0001
R=.506 R <sup>2</sup> =.256 F=9.99 gdl= 3 sig=.0001			

Tabella 4 – Predittori dell'Esaurimento Emotivo

Criterio: Depersonalizzazione			
	$\beta$	t	Sig.
Assertività	-.363	-3.698	.0001
Aggressività	.276	2.663	.009
Passività	.283	2.782	.007
R=.467 R <sup>2</sup> =.218 F=8.07 gdl= 3 sig=.0001			

Tabella 5 – Predittori della Depersonalizzazione

**COMPETENZE RELAZIONALI E BURNOUT DEI DOCENTI: ALCUNI RISULTATI DI RICERCA**

Si evidenzia anche che gli stili comunicativi caratterizzati da assertività e da ridotta passività e aggressività sono predittori della realizzazione personale nel lavoro).

I risultati dell'analisi della regressione lineare multipla evidenziano che esiste una relazione fra gli stili comunicativi che gli insegnanti utilizzano nella relazione con gli altri e la possibilità che si possano sviluppare delle problematiche riconducibili al burnout. Uno stile comunicativo passivo, caratterizzato da evitamento, chiusura, mancanza di assertività, espone evidentemente all'esaurimento emotivo e alla sensazione di mancanza di energia nella relazione con gli altri. Sostenere gli insegnanti mediante interventi di formazione all'assertività potrebbe costituire un buon rimedio alla prevenzione del malessere derivante dalla sindrome. Gli stili comunicativi degli insegnanti caratterizzati da passività, mancanza di assertività e aggressività risultano predittori della depersonalizzazione nel rapporto con gli studenti, ovvero delle problematiche più frequenti di ostilità e cinismo che gli insegnanti in burnout manifestano nel rapportarsi agli altri. Questo dato pone in rilievo come alla base delle problematiche di relazione tipiche delle helping profession (eccesso di coinvolgimento nella relazione con gli altri vs cinismo e ostilità) si pongano problemi di relazione che potrebbero essere prevenuti o gestiti mediante corsi di prevenzione che si focalizzino sulla formazione all'assertività.

Criterio: Realizzazione personale			
	$\beta$	t	Sig.
Assertività	.289	2.948	.004
Aggressività	-.242	-2.332	.022
Passività	-.370	-3.631	.0001
R=.466 R <sup>2</sup> =.217 F=8.03 gdl= 3 sig=.0001			

Tabella 6 – Predittori della Realizzazione Personale

**CONCLUSIONI**

I risultati di questa indagine forniscono uno spaccato della realtà scolastica delle scuole secondarie inferiori e superiori e suggeriscono possibili modalità di prevenzione del burnout. I percorsi formativi orientati allo sviluppo delle capacità relazionali degli insegnanti possono rivelarsi molto utili nel contrastare l'uso di stili comunicativi incentrati sull'aggressività, la passività e l'anassertività. Tali interventi possono focalizzarsi sul potenziamento delle competenze di relazione e sulla comunicazione efficace. Può essere molto utile ad esempio che l'insegnante affini la conoscenza e l'utilizzazione dei sistemi di comunicazione verbale e non verbale e sia in grado di analizzare i problemi inerenti la comunicazione e la relazione con gli studenti. Cogliere e comprendere i processi psicologici invisibili dell'interazione docente-allievo può facilitare lo sviluppo delle competenze sottese ai processi di insegnamento-apprendimento. L'attenzione all'interazione mediata dal linguaggio verbale e non verbale e al proprio bagaglio di conoscenze pregresse su di sé nella relazione con l'altro può aiutare l'insegnante a sviluppare consapevolezza circa le proprie risorse che sono in grado di agevolare i processi educativi e di apprendimento. Allo stesso modo, l'insegnante può sviluppare maggiori abilità nell'attuare un autocontrollo sui propri obiettivi basato sulla formulazione di aspettative corrette alla situazione e alle capacità possedute. Ciò presuppone un sistematico lavoro di supervisione e di confronto all'interno di gruppi di lavoro centrati non solo sulla discussione dei contenuti, come già si verifica durante i consigli di classe e di istituto, ma sulla discussione e comprensione dei processi e delle dinamiche psicologiche tipiche delle relazioni con gli allievi.

Per quanto concerne il consolidamento dell'autonomia emotiva, questa presuppone la capacità di discriminare i propri stati mentali da quelli altrui, il rafforzamento dell'espressione dei propri vissuti e la corretta gestione dell'ansia relazionale, permettendo di agire con il giusto distacco di fronte alle problematiche di natura emotiva. L'uso dell'assertività può agevolare la costruzione di una *barriera protettiva* contro il burnout e facilitare lo sviluppo della consapevolezza del proprio modo di interagire e di rela-



## CONTEXTOS EDUCATIVOS ESCOLARES: FAMILIA, EDUCACIÓN Y DESARROLLO

zionarsi agli altri nel contesto scolastico. Il riconoscimento del proprio stile comunicativo e delle conseguenze dei propri comportamenti può favorire i processi di crescita e valide modalità di insegnamento-apprendimento da parte degli insegnanti.

## BIBLIOGRAFIA

- Anchisi R. & Gambetto Dessy, M. (1999). Stress e burnout sanitario, prevenzione e trattamento. *G.F.T. News*, 1, 12-22.
- Barbaranelli, C. (2003). *Analisi dei dati. Tecniche multivariate per la ricerca psicologica e sociale*. Milano: Led.
- Bruner, J. (2000). *La cultura dell'educazione*. Milano: Feltrinelli.
- Carugati, F. & Selleri, P. (1996). *Psicologia sociale dell'educazione*. Bologna: Il Mulino.
- Cherniss, C. (1983). *La sindrome del burnout. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi sociosanitari*. Torino: Centro Scientifico Torinese.
- Farber, B. A. (Ed.) (1983). *Stress and Burnout in Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Folcarelli, A. (2000). Educare all'assertività (parte prima). *Psicologia e scuola*, 101, 37-43.
- Gillen, T. (1992). *Assertiveness for Managers*. London: Gowan.
- Lave, J. & Wenger, D. (1991). *Situated Learning. Legitimate peripheral Participation*. Cambridge: Harvard University Press.
- Liverta Sempio, O. & Marchetti, A. (1995). *Il Pensiero dell'altro. Contesto, conoscenza e teorie della mente*. Milano: Cortina.
- Maslach, C. (1993). *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*. Assisi: Cittadella.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *How organization cause personal stress and what to do about it*. USA: Jossey-Bass Inc.
- Meazzini, P. (2000). *L'insegnante di qualità*. Firenze: Giunti.
- Pedditi, M. L. (2005). *La fatica di insegnare. Stress e burnout nel mondo della scuola*. Cagliari: Cucc. Pianta, R. (2001). *La relazione bambino-insegnante. Aspetti evolutivi e clinici*. Milano: Cortina.
- Rossati, A. & Magro, G. (1999). *Stress e burnout*. Roma: Carocci.
- Shimizu, T. (2003). Relationship between Burnout and Communication skill training among Japanese Hospital Nurses: a Pilot study. *Journal of Occupational Study*, 45, 185-190.
- Sirigatti S. & Stefanile, C., (Eds.) (1993). *The Maslach Burnout Inventory. Adattamento e taratura per l'Italia*. Firenze: O.S. Giunti.

Fecha de recepción: 28 febrero 2009

Fecha de admisión: 19 marzo 2009

