



Associazione
Italiana
di Psicologia

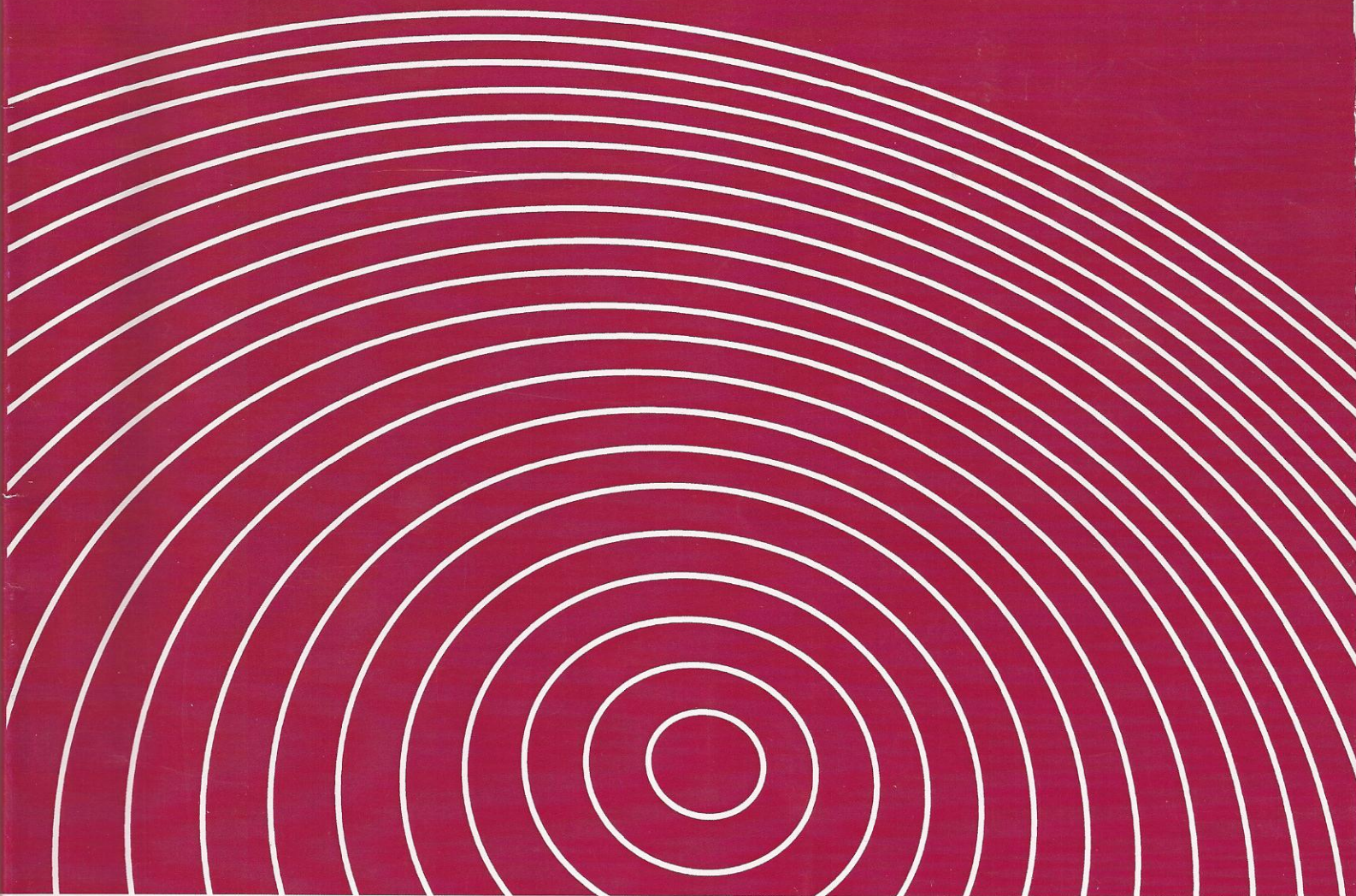
**Convegno Nazionale . Sezione:
Psicologia per le Organizzazioni**

Università degli Studi di Milano-Bicocca: 13-14 ottobre 2011

Senso e prospettive dell'applicare.

Nuove declinazioni della Psicologia del
Lavoro e delle Organizzazioni

Abstract



Organizzato da



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore



IULM

Libera Università di Lingue e Comunicazione



SESSIONE TEMATICA

BENESSERE E SOSTENIBILITÀ NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI

Chair: Caterina Gozzoli (Università Cattolica di Milano)

*Discussant: Francesco Avallone (Sapienza Università di Roma) e
Alessandra Re (Università degli Studi di Torino)*

Relazioni (PARTE I)

Cognitivo, Emotivo o Fisico? Un contributo alla validazione italiana del Demand Index Stress Compensation Questionnaire (DISQ 2.1).

*Nicoletta Bova, Dina Gughelmi
Università degli Studi di Bologna*

Negli ultimi cinquant'anni l'importanza dell'indagine dei fattori di stress in ambito lavorativo è testimoniata dall'interesse scientifico, dalla regolamentazione giuridica e dall'evoluzione delle organizzazioni stesse. In tal senso la letteratura scientifica offre diversi modelli e strumenti per lo studio e la misurazione delle fonti di stress (es. il JCQ di Karasek (1985), l'OSI di Cooper e collaboratori (1988)) la maggior parte dei quali prende in considerazione sia le domande che le risorse lavorative. Tuttavia, diversi autori, al fine di potenziare l'effetto moderatore delle risorse, sottolineano la necessità di considerare la natura che tali caratteristiche lavorative possono avere (Cohen e Wills, 1985; Frese, 1999). A tal scopo de Jonge e collaboratori (2003) hanno messo a punto un modello concettuale che considera sia l'aspetto multidimensionale di domande e risorse sia il ruolo moderatore di quest'ultima in virtù del fatto che possono o meno veicolare la natura delle domande. I due costrutti vengono operazionalizzati dagli autori mediante una scala self-report di 35 items volta ad indagare la natura cognitiva, emotiva o fisica delle domande e delle risorse lavorative. Lo scopo del presente lavoro è quello di fornire un contributo alla validazione italiana del Demand Index Stress Compensation Questionnaire (DISQ 2.1) di de Jonge e collaboratori (2009), verificando se:

- 1) l'analisi fattoriale esplorativa mostri una struttura fattoriale compatibile con l'originaria;
- 2) l'analisi confermativa mostri una buona tenuta del modello individuato in fase esplorativa;
- 3) la struttura e la dimensionalità del DISQ (2.1) risultino invariante tra personale amministrativo e sanitario.

La versione italiana del DISQ (2.1) è stata somministrata, in occasione di un workshop formativo sullo stress lavoro-correlato, ad oltre 327 lavoratori di un'azienda sanitaria del nord Italia. Delle persone coinvolte 112 lavorano in ambito sanitario e 215 in ambito amministrativo. Il 53,7% dei partecipanti hanno un'anzianità lavorativa di più di 20 anni e lavorano in media 34,53 ore a settimana ($DS = 6,32$). L'età media della campione è pari a

La forma ridotta del Questionnaire on Experience and Evaluation of Work (QEEW)

Francesco Pace, Giacomo Aliberto, Alba Civillieri, Elena Foddai, Valentina Lo Cascio

Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Palermo

La promozione del benessere nei luoghi di lavoro, oggi, è un obbligo di Legge (cfr. D.Lgs. 81/2008). Per le organizzazioni di successo, oltre ad essere un adempimento legislativo, l'attenzione verso il benessere dei lavoratori diviene una leva strategica per la produttività e la crescita. In diversi paesi europei, la promozione del benessere lavorativo e la valutazione dei rischi psicosociali trovano riscontro nel contesto culturale e sono, ormai, realtà consolidate. Diversi studi mostrano che alcune caratteristiche del lavoro possono avere un profondo impatto sul benessere dei lavoratori; in particolare, il Job Demands and Resources Model (JD-R) (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001) presuppone che la combinazione e interazione di specifiche richieste e specifiche risorse determina il benessere lavorativo (Bakker, Demerouti, 2007). Secondo tale modello in ogni ambiente lavorativo vi sono due categorie di variabili: le Richieste lavorative (Job Demands) che si riferiscono a tutti quegli aspetti fisici, psicologici, sociali e organizzativi che richiedono impegno in senso lato e che sono associati a dei costi; le Risorse lavorative, (Job Resources) che si riferiscono a tutti quegli aspetti fisici, psicologici, sociali e organizzativi che riducono le richieste lavorative e i costi ad esse associati, che sono funzionali al conseguimento degli obiettivi lavorativi e stimolano la crescita personale e professionale (Schaufeli, Bakker, 2004). L'idea di base è che una situazione lavorativa sana non si sviluppa unicamente in assenza di fattori negativi, ma si sviluppa attraverso la promozione di caratteristiche "positive". Vari studi con riferimento a tale modello (Bakker, van Veldhoven, Xanthopoulou, 2010), hanno utilizzato come strumento di indagine del benessere il Questionnaire on Experience and Evaluation of Work (QEEW) (van Veldhoven & Meijman, 1994), già ampiamente diffuso in alcuni paesi del nord Europa, tradotto e validato in Italia nel 2010 (Pace, F., Civillieri, A., Foddai, E., Lo Cascio, V., Passalacqua, C., & Zanca, M.A.). Il presente contributo propone una forma ridotta del suddetto strumento realizzata attraverso analisi statistiche e di contenuto, condotte sulla versione originale. La nuova versione è stata elaborata per superare le problematiche emerse nell'applicazione nel contesto italiano. Le prime analisi sono state condotte su un campione di circa 1000 lavoratori. Il QEEW, sulla base di un'analisi preliminare dei dati sembra mostrare una buona consistenza interna delle scale e un buon grado di correlazione con i diversi strumenti ad esso concettualmente connessi.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A.B., van Veldhoven, M., Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand- Control Model. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 3-16.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Pace, F., Civillieri, A., Foddai, E., Lo Cascio, V., Passalacqua, C., & Zanca, M.A. (2010). Using the Questionnaire on Experience and Assessment of Work with the Italian population – Atti 9th Convegno Internazionale EAOHP, Nottingham University Press, Roma. In *Book of Proceedings* (pag.407). Sessione Poster. Edited by: S. Iavicoli, A. Jain, M. Petyx, J. Tang.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Van Veldhoven, M., & Meijman, T. F. (1994). Het meten van psychosociale arbeidsbelasting meteen vragenlijst: De vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid [*The measurement*

of psychosocial strain at work: The questionnaire experience and evaluation of work]. Amsterdam: NIA.

Strategie emotive e burnout negli operatori della sicurezza.

Stefano Taddei *, Bastianina Contena *, Mariella Caria *, Eva Venturini**

*Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Firenze

**Dipartimento di Patologia umana e Oncologia, Università degli Studi di Siena

Gli operatori della sicurezza sono considerati tra i professionisti ad alto rischio di burnout (BO) (Martinussen, Richardsen, & Burke, 2007) definito come sindrome composta da esaurimento emotivo, disaffezione lavorativa e ridotta efficacia professionale (Maslach, 2003), conseguente ad uno sbilanciamento tra le richieste e le risorse lavorative (Hobfoll, 2001). Un ruolo non secondario rispetto a tale sindrome sembra essere svolto dall'*Emotional Labour* (EL) ovvero la necessità di esprimere le emozioni desiderate a livello organizzativo durante le transazioni interpersonali (Zapf, 2002); si ritiene così che la dissonanza esperita dagli operatori nel dover mostrare emozioni che non provano, nascondendo quelle realmente provate, sarebbe in grado di influenzare l'esaurimento emotivo e la disaffezione lavorativa (Glomb, & Tews, 2004; Van Dijk, & Brown, 2006). Brotheridge e Lee (2003) hanno evidenziato come il lavoro emotivo consti di strategie differenti collocabili nelle categorie dell'*agire in profondità*, per cui si cerca di provare realmente le emozioni richieste dal proprio lavoro, o dell'*agire in superficie*, quando si tenta di gestire solo gli aspetti visibili delle emozioni per portarle in linea con le regole dell'organizzazione, nascondendo i propri sentimenti o fingendo di provare determinate emozioni (Brotheridge e Taylor, 2006). Gli operatori della sicurezza devono spesso gestire emozioni forti e ambivalenti, come ad esempio nel caso delle comunicazioni di decesso (Pietrantonio, Prati, & Valli, 2006), e possono pertanto esperire elevati livelli di dissonanza emotiva (van Gelderen, Heuven, van Veldhoven, Zeelenberg, & Croon, 2007). Nonostante i numerosi studi presenti in letteratura sulla relazione tra EL e BO, ancora poco chiara sembra essere la relazione tra le diverse componenti del EL e del BO. Scopo del presente contributo è pertanto quello di indagare la relazione tra le strategie emotive utilizzate dagli operatori della sicurezza e le tre dimensioni del BO. È stato somministrato il MBI-GS (Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996) e l'Emotional Labour Scale (ELS, Brotheridge, & Lee, 2003) a 80 operatori della Polizia di Stato (M = 48, F = 32). I dati raccolti sono stati sottoposti ad analisi descrittive e multivariate. I risultati evidenziano una relazione statisticamente significativa tra le strategie emotive e le dimensioni del BO: una relazione positiva tra il tentativo di nascondere i propri sentimenti (*agire in superficie*), il grado di esaurimento emotivo ($r = .32$; $p \leq .001$) e quello di disaffezione lavorativa ($r = .31$; $p \leq .001$) e una relazione negativa tra l'uso di tale strategia e l'efficacia professionale ($r = -.36$; $p \leq .001$). Anche fingere di provare determinate emozioni (*agire in superficie*) mostra una relazione positiva con il grado di esaurimento emotivo ($r = .37$; $p \leq .001$). I risultati consentono di rilevare che quanto più si nascondono i propri sentimenti o si finge di provare determinate emozioni, tanto più si assiste ad un incremento dell'esaurimento emotivo e della disaffezione al lavoro accompagnato da una riduzione del senso di efficacia lavorativa. Si possono pertanto ipotizzare interventi di prevenzione del burnout focalizzati sul controllo emotivo e sull'adozione di strategie di profondità.

Brotheridge, C. & Lee, R.T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.