

2023

*Benessere organizzativo percepito
I.P.A.B. Centro Servizi Anziani Dueville*



A cura di Gianni Lionello e
Stefania De Valter

QUESTIONARIO BOP

**Rilevazione del Benessere Organizzativo Percepito nell'I.P.A.B.
Centro Servizi Anziani di Dueville (VI)**

Indice

1. Introduzione	pag. 5
2. Obiettivi dell'indagine.....	pag. 7
3. Metodi e strumenti.....	pag. 8
4. Analisi preliminare.....	pag. 11
5. Qualità di compilazione dei questionari	pag. 11
6. Sintesi dei risultati	pag. 12
7. Analisi dei singoli item	pag. 36
8. Differenze in base alle variabili anagrafiche	pag. 38
9. Correlazioni tra le dimensioni del benessere organizzativo	pag. 41
10. Analisi degli aspetti qualitativi	pag. 41
11. Conclusioni	pag. 42
Bibliografia	pag. 45

In appendice il questionario utilizzato nell'indagine

1. Introduzione

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce la “**salute**” non soltanto come semplice assenza di malattia, ma come un processo di miglioramento del benessere fisico e psicologico.

La salute viene quindi considerata come una risorsa di vita quotidiana che consente alle persone di condurre una vita produttiva a livello individuale, sociale ed economico.

Estendendo la definizione, con il termine “**salute organizzativa**” ci si riferisce alla capacità di un'organizzazione non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi, di promuovere e mantenere un adeguato grado di benessere fisico e psicologico, di alimentare costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora. Questo concetto, dunque, cerca di superare la dicotomia tra individuo e organizzazione e pone in evidenza che entrambi sono attori e responsabili della salute.

Il concetto comprende al suo interno dimensioni psicosociali, intrapsichiche e relazionali, correlando strettamente la condizione e il benessere dell'organizzazione con quelli dei suoi lavoratori (Converso, 2012).

Per le organizzazioni si può parlare di salute multidisciplinare, facendo riferimento alla sicurezza lavorativa, ai livelli di stress accettabili, all'engagement (disponibilità degli individui ad agire in modo da seguire gli interessi della struttura per la quale lavorano sentendosi attratti, dediti ed entusiasti) e al clima relazionale.

In letteratura si rileva che un'organizzazione può considerarsi in buona salute se:

- ✓ allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente;
- ✓ pone obiettivi espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative;
- ✓ riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e libera nuove potenzialità;
- ✓ ascolta attivamente;
- ✓ mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro;
- ✓ è in grado di governare l'espressione della conflittualità entro livelli tollerabili di convivenza;
- ✓ stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo e collaborativo;
- ✓ assicura rapidità di decisione, scorrevolezza operativa e supporta l'azione verso gli obiettivi;
- ✓ assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale;
- ✓ mantiene livelli tollerabili di stress;
- ✓ stimola nei dipendenti il senso di utilità sociale dando senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni;
- ✓ adotta azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali;
- ✓ definisce i compiti dei singoli e dei gruppi garantendone la sostenibilità;
- ✓ è aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale.

Gli indicatori del **clima**, da valutare nella gestione dei servizi alla persona sono:

- il sostegno: esprime la percezione da parte degli individui di poter ricevere aiuto in caso di bisogno e la cultura basata sull'affiliazione; questo fattore fa anche riferimento ai comportamenti della dirigenza in termini di capacità di ascolto, di valorizzazione delle persone, di capacità di coinvolgimento;

- il calore: descrive la qualità della relazione e la distanza interpersonale tra i membri del gruppo e la percezione di un'atmosfera amichevole nella quale è possibile mantenere contemporaneamente l'attenzione sul compito e sulle relazioni interpersonali mentre in un gruppo freddo e formale i membri agiscono solo in ragione del "dovere";
- il riconoscimento dei ruoli: segnala il livello di percezione ed accettazione delle differenze individuali, il livello di equilibrio raggiunto nella gestione dei conflitti. Lo scarso riconoscimento dei ruoli crea un clima fatto di sentimenti di indifferenza, di basso coinvolgimento, di partecipazione formale con segnali come assenze, ritardi, lamentele;
- apertura e feedback: l'apertura è la percezione ed il vissuto relativo alla possibilità di esprimere nel gruppo le proprie idee senza fraintendimenti o censure; il feedback è la percezione dei membri sulle informazioni di ritorno ed il livello di ascolto per le opinioni espresse dagli altri. La mancanza di apertura crea un clima difensivo ed incoerente rispetto agli scopi del lavoro di gruppo. In un clima di chiusura, i membri hanno paura di sbagliare, di esporsi, di essere valutati.

Secondo Petrick e Manning (1990), i responsabili delle organizzazioni, per migliorare il morale, e di conseguenza il clima, devono intervenire su quattro aree principali:

- le persone devono poter dare importanza e significato al lavoro loro assegnato; i collaboratori devono percepire il riconoscimento del proprio impegno e professionalità, la valorizzazione e la possibilità di sviluppo delle proprie competenze;
- le relazioni interpersonali devono permettere di migliorare la capacità dei dipendenti di lavorare tra di loro e relazionarsi con i superiori;
- ciascun dipendente deve ottenere il giusto riconoscimento per il contributo dato al lavoro;
- i risultati ottenuti devono essere ricompensati economicamente e in termini di progressioni di carriera.

Indagare il **benessere organizzativo** all'interno di una realtà lavorativa significa analizzare la qualità della relazione esistente tra la persona e il contesto (obiettivi, pregiudizi e vissuti) in cui essa lavora.

La figura principale del contesto, in questo caso, è l'anziano portatore di bisogni e aspettative ma che rimanda al personale di assistenza l'immagine della "perdita" e del continuo adattamento.

La relazione tra la persona che lavora e il contesto è condizionata inevitabilmente dai compiti adattivi che l'anziano affronta in caso di crisi e di "malattia" (Moos e Tsu, 1977).

L'anziano/a in momenti di crisi deve:

- affrontare il dolore e l'invalidità progressiva causata dalla malattia (questa per esempio può essere sentita come minaccia, perdita o punizione, ma anche come sfida, vantaggio secondario), e la conseguente maggiore necessità di aiuto e la perdita dell'autonomia;
- affrontare l'ambiente della Casa di Riposo e le speciali procedure di cura e assistenza (terapie);
- sviluppare rapporti adeguati con lo staff professionale;
- mantenere un equilibrio emotivo: il non sentirsi in grado di adempiere alle funzioni quotidiane, comporta sentimenti di insicurezza, impotenza, confusione, rabbia/collera, dispiacere/tristezza, vergogna, delusione e diffidenza; anche reazioni d'ansia e un comportamento depressivo sono frequentemente interpretati in letteratura come reazioni all'invalidità;
- conservare un'immagine positiva di sé e adattarsi alla mutata situazione sociale;
- mantenere relazioni sociali (famiglia, amici) e gestire la limitazione delle possibilità di contatto. Il sostegno sociale funzionerebbe come una protezione contro lo stress e avrebbe un'influenza positiva sulle possibilità di sopravvivenza, sul benessere psichico e fisico e sul morale;

- prepararsi ad un futuro incerto e ad accettare le perdite dovute alla vecchiaia.

Lo **“stare bene al lavoro”**, infatti, risulta di fondamentale importanza sia per il lavoratore, che trascorre una gran parte del proprio tempo sul lavoro – ciò influenza grandemente la qualità della sua vita -, sia per l’organizzazione che, in condizioni di scarso benessere, si trova a dover rilevare una diminuzione della produttività, un aumento dell’assenteismo, scarsi livelli di motivazione, una ridotta disponibilità al lavoro, una carenza di fiducia, la mancanza di impegno, l’aumento dei reclami e delle lamentele da parte del personale e degli ospiti, una diminuzione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Questi e altri indicatori di malessere sono il riflesso dello stato di disagio e malessere psicologico di chi lavora. La riduzione della qualità della vita lavorativa in generale e del senso individuale di benessere rende, pertanto, onerosa la convivenza e lo sviluppo dell’organizzazione.

Allo stesso tempo, i lavoratori possono ampiamente contribuire al successo della loro organizzazione a patto che si creino le condizioni per la loro sicurezza, per il soddisfacimento dei bisogni di significato e di riconoscimento, per la considerazione delle esigenze di apprendimento, informazione ed equità. Quando l’organizzazione si prende cura e valorizza il proprio personale, si ha un conseguente aumento della qualità delle prestazioni erogate.

Questo comporta, come conseguenza diretta, sia il miglioramento della qualità dei processi, delle attività e prestazioni erogate, sia la diminuzione dei costi indiretti dovuti alla presenza di lavoratori demotivati o in burnout.

Il presente studio, in accordo con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione dell’IPAB, ha coinvolto il personale dipendente che opera nel Centro di Servizi per Anziani.

2. Obiettivi dell’indagine

Obiettivo dell’indagine è volto a rilevare il “benessere organizzativo” dei dipendenti dell’Ipab Centro Servizi Anziani di Dueville. Il questionario scelto per l’indagine (*Appendice*) è il risultato di un adattamento del questionario Benessere Organizzativo Percepito (BOP), messo a punto dall’equipe dell’Università degli studi di Bologna, coordinata dalla prof.ssa Bruna Zani. Tale strumento indaga in merito ad una serie di costrutti che descrivono aspetti sulla qualità del rapporto dei dipendenti con la struttura:

- A. Identificazione organizzativa:** mira a cogliere il grado di percezione di appartenenza al Centro di Servizi Anziani;
- B. Senso di comunità organizzativo:** ha l’obiettivo di descrivere la qualità del legame tra le persone e l’organizzazione di appartenenza;
- C. Condivisione degli obiettivi:** indaga la percezione della condivisione degli obiettivi dei lavoratori con quelli dell’organizzazione (mission e vision);
- D. Empowerment psicologico nel contesto lavorativo:** esplora la percezione delle possibilità di sviluppo personale sul lavoro e di fiducia nelle proprie capacità professionali;
- E. Intenzioni di turnover:** ha l’obiettivo di cogliere le intenzioni di trasferimento e/o cambiamento di ambito lavorativo;
- F. Soddisfazione lavorativa:** valuta il grado di soddisfazione lavorativa complessiva;
- G. Benessere psicosociale:** valuta l’influenza della qualità della vita lavorativa e del rapporto con il Centro di Servizi sul benessere personale dell’individuo;

- H. Strategie di coping:** mira a cogliere la capacità dell'individuo di far fronte o di risolvere un problema lavorativo o personale;
- I. Carico lavorativo:** valuta la percezione dello stress dovuto al carico lavorativo;
- L. Chiarezza di ruolo:** ha l'obiettivo di cogliere la consapevolezza del comportamento che gli altri si aspettano dal soggetto;
- M. Riconoscimento personale:** indaga la percezione del riconoscimento ricevuto in ambito lavorativo per le attività eseguite.
- N. Conciliazione lavoro-famiglia:** misura la percezione di equilibrio tra le due dimensioni, sia come esigenza di "non invadere" con il lavoro i propri interessi extralavorativi e impegni familiari, sia considerando le eventuali interferenze vissute sul lavoro a causa di condizioni extralavorative.

A completamento del questionario, è stata data al rispondente la possibilità di evidenziare altri aspetti legati allo "Stare bene al lavoro", scrivendo un commento libero.

Nell'ultima parte dello strumento, sono state indagate alcune variabili socio-demografiche: genere, età, nazionalità, anzianità di servizio, stato civile e livello di istruzione.

3. Metodi e strumenti

Il questionario risulta costituito complessivamente da 58 item, raggruppabili in 12 dimensioni di analisi. Tutte le dimensioni di analisi sono state valutate su una scala di Likert a 5 modalità. Per tutti gli item, a valori più elevati della scala corrisponde un maggiore grado frequenza o di accordo all'affermazione di riferimento.

ITEM		DIMENSIONI DI ANALISI
1	Quando qualcuno critica la Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un'offesa personale	A. Identificazione organizzativa (Scala: 1= Fortemente in disaccordo; 2=Abbastanza in disaccordo; 3=Né d'accordo né in disaccordo; 4=Abbastanza d'accordo; 5=Fortemente d'accordo)
2	Sono molto interessato a quello che la gente pensa della Casa di Riposo in cui lavoro.	
3	Quando parlo della Casa di Riposo in cui lavoro, di solito dico "noi" piuttosto che "la Casa di Riposo"	
4	I successi della Casa di Riposo in cui lavoro, sono i miei successi	
5	Quando qualcuno parla bene della Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un complimento personale	
6	Quando i media criticano la Casa di Riposo in cui lavoro, mi sento imbarazzato/a	
7	In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da condividere con gli altri le mie capacità e i miei successi	B. Senso di comunità organizzativo (Scala: 1= Fortemente in disaccordo; 5=Fortemente d'accordo)
8	In questa Struttura/Nucleo di solito mi intrattengo e chiacchiero con i colleghi	
9	In questa Struttura/Nucleo si discute e si riflette sul modo in cui i membri del nostro gruppo lavorano insieme	
10	In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da confidare ad altri i miei limiti (per esempio, non essere capace di svolgere alcuni compiti)	

	ITEM	DIMENSIONI DI ANALISI
11	Sono legato/a ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici	
12	In questa Struttura/Nucleo si fa attenzione non solo alle prestazioni individuali, ma anche a quelle di gruppo	
13	Mi sta a cuore il futuro di questa Struttura/Nucleo	
14	Le persone che lavorano in questa Struttura /Nucleo hanno scopi comuni e una visione condivisa	
15	Far parte di questa Struttura/Nucleo per me è significativo e importante	
16	In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a nel chiedere aiuto ad altri	
17	Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro mi sono chiari	C. Condivisione obiettivi (Scala: 1= Fortemente in disaccordo; 5=Fortemente d'accordo)
18	Penso che gli obiettivi del mio gruppo di lavoro siano realmente raggiungibili	
19	Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro per me sono importanti	
20	Il lavoro che faccio è molto importante per me	D. Empowerment psicologico nel contesto lavorativo (Scala: 1= Fortemente in disaccordo; 5=Fortemente d'accordo)
21	Riesco ad incidere in modo significativo su quanto accade nel mio ambiente di lavoro	
22	Mi sento sicuro delle mie abilità quando svolgo il mio lavoro	
23	Ho possibilità di controllare quanto accade nel mio ambiente di lavoro	
24	Posso scegliere come svolgere il mio lavoro	
25	Ho autonomia nel decidere come svolgere il mio lavoro	
26	Ho fiducia nelle mie capacità professionali	
27	Il mio lavoro è interessante e stimolante	E. Intenzioni di turnover (Scala: 1= No assolutamente; 5=Si decisamente)
28	Nei prossimi 12 mesi mi piacerebbe cambiare ambito di lavoro	
29	Nei prossimi 12 mesi penso di fare domanda di trasferimento	F. Soddisfazione lavorativa (Scala: 1= No assolutamente; 5=Si decisamente)
30	Complessivamente sono soddisfatto del lavoro che svolgo	
	<i>Nell'ultimo mese, quanto spesso Lei si è sentito:</i>	G. Benessere psicosociale (Scala: 1= Mai; 5=Ogni giorno)
31	contento/a di molti aspetti della sua personalità	
32	capace di gestire le responsabilità della sua vita quotidiana	
33	di avere relazioni calorose e di fiducia con gli altri	
34	di aver avuto delle esperienze che l'hanno sfidato a crescere e diventare una persona migliore	
35	di poter pensare o esprimere le sue idee e opinioni	
36	che la sua vita ha uno scopo e un significato	
	<i>Le chiediamo di pensare ad un problema che le è accaduto negli ultimi 6 mesi (sul lavoro, a casa, nello svago): come ha reagito?</i>	H. Strategie di coping (Scala: 1= Per niente; 5=Moltissimo)
37	Ho esaminato con cura tutte le possibilità per risolvere e superare il problema	
38	Ho parlato con un amico o un parente delle mie preoccupazioni	
39	Ho cercato di pensare ad altro	
40	Ho resistito e lottato per ciò che volevo in quella situazione	
41	Ho apprezzato molto la comprensione e la simpatia di amici/parenti	
42	Ho cercato di evitare che gli altri vedessero che avevo problemi	

	ITEM	DIMENSIONI DI ANALISI
43	Ho tentato di pianificare con cura un modo di agire, invece di agire istintivamente	
44	Ho accettato l'aiuto di un amico o di esperto	
45	Desideravo essere lasciato in pace	
	<i>Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo</i>	
46	Il lavoro mi richiede di fare le cose velocemente	I. Carico di lavoro (Scala: 1= Per niente; 5=Moltissimo) <i>(item 46, 49, 50, 54)</i>
47	I colleghi danno valore al mio lavoro	
48	So esattamente quello che gli altri si aspettano da me	
49	Non mi è richiesto un carico eccessivo	
50	Ho tempo sufficiente per fare il mio lavoro	L. Chiarezza ruolo (Scala: 1= Per niente; 5=Moltissimo) <i>(item 48, 51)</i>
51	So esattamente quello che mi spetta fare	
52	Nel mio lavoro ricevo il riconoscimento che merito	M. Riconoscimento professionale (Scala: 1= Per niente; 5=Moltissimo) <i>(item 47, 52, 53, 55)</i>
53	Il mio superiore dà valore al mio lavoro	
54	Il lavoro mi richiede un impegno molto intenso	
55	Sono trattato/a in modo ingiusto	
56	Il mio lavoro riduce il tempo che posso passare con la mia famiglia	N. Conciliazione lavoro-famiglia (Scala: 1= Per niente; 5=Moltissimo)
57	I problemi sul lavoro mi rendono irritabile a casa	
58	Sono così stanco quando esco dal lavoro che mi è difficile adempiere ai miei compiti familiari	

La compilazione del questionario è avvenuta in loco e la restituzione in forma anonima durante il mese di giugno 2023. Per quanto riguarda l'analisi dei questionari ritornati, è stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario. E' stata infine valutata la relazione tra le dimensioni indaga e alcune variabili socio-demografiche rilevate.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI

4. Analisi preliminare

L'indagine è stata effettuata nei mesi di maggio-giugno 2023 ed è stata rivolta al personale dipendente dell'IPAB di Dueville (n. 55 persone). Il numero di questionari che sono stati restituiti compilati è stato di 35, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 63,9%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione.

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Indagine personale dipendente IPAB Dueville	55	35	63,9%

Dalla verifica sulla percentuale di domande effettivamente compilate del questionario, si evidenzia che i valori sono compresi in un range che va da un minimo del 55% ad un massimo del 100%, con una percentuale di risposta media del 96,7%.

Tabella n. 2: Percentuale di compilazione del questionario*.

	<i>N. questionari</i>	<i>Minimo</i>	<i>Massimo</i>	<i>Media</i>	<i>Deviazione Std.</i>
% di compilazione	35	55,2%	100,0%	96,7%	8,3%

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici)

Ai fini delle analisi, sono stati considerati "validi" i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione, e quindi complessivamente **n. 34 questionari**.

5. Qualità di compilazione dei questionari

La percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto di indagine. Dall'analisi emerge un'elevata compilazione del questionario sia con riferimento alle domande relative alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto compilatore, sia per quanto riguarda gli item relativi al benessere organizzativo percepito. Complessivamente il numero di risposte mancanti varia da un minimo di 1 ad un massimo di 3.

Tabella 3: Percentuale di risposte mancanti nei dati socio-demografici del compilatore.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori mancanti	% sul totale (N=34)
Età (<30 anni; 30-39 anni; 40-49 anni; ≥ 50 anni)	2	5,9%
Sesso (M; F)	1	2,9%
Nazionalità (Italiano/a; Altro)	2	5,9%
Da quanto tempo lavora in Casa di riposo (<1 anno; 1-5 anni; 6-15 anni; 16-25 anni; > 25 anni)	3	8,8%
Stato civile (coniugato/convivente; nubile/celibe; separato; vedovo/a)	2	5,9%
Titolo di studio (elementare; media inferiore; diploma professionale; diploma superiore; laurea)	1	2,9%

Tabella 4: Item che presentano risposte mancanti e percentuale sul totale risposte.

ITEM		Valori mancanti	% risposte mancanti (N=34)
6	Quando i media criticano la Casa di Riposo in cui lavoro, mi sento imbarazzato/a	1	2,9%
8	In questa Struttura/Nucleo di solito mi intrattengo e chiacchiero con i colleghi	1	2,9%
10	In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da confidare ad altri i miei limiti (per esempio, non essere capace di svolgere alcuni compiti)	1	2,9%
11	Sono legato/a ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici	1	2,9%
12	In questa Struttura/Nucleo si fa attenzione non solo alle prestazioni individuali, ma anche a quelle di gruppo	1	2,9%
15	Far parte di questa Struttura/Nucleo per me è significativo e importante	1	2,9%
18	Penso che gli obiettivi del mio gruppo di lavoro siano realmente raggiungibili	1	2,9%
21	Riesco ad incidere in modo significativo su quanto accade nel mio ambiente di lavoro	3	8,8%
23	Ho possibilità di controllare quanto accade nel mio ambiente di lavoro	2	5,9%
24	Posso scegliere come svolgere il mio lavoro	1	2,9%
25	Ho autonomia nel decidere come svolgere il mio lavoro	1	2,9%
31	contento/a di molti aspetti della sua personalità	1	2,9%
34	di aver avuto delle esperienze che l'hanno sfidato a crescere e diventare una persona migliore	1	2,9%
35	di poter pensare o esprimere le sue idee e opinioni	1	2,9%
37	Ho esaminato con cura tutte le possibilità per risolvere e superare il problema	1	2,9%
38	Ho parlato con un amico o un parente delle mie preoccupazioni	1	2,9%
39	Ho cercato di pensare ad altro	2	5,9%
40	Ho resistito e lottato per ciò che volevo in quella situazione	3	8,8%
41	Ho apprezzato molto la comprensione e la simpatia di amici/parenti	2	5,9%
42	Ho cercato di evitare che gli altri vedessero che avevo problemi	2	5,9%
43	Ho tentato di pianificare con cura un modo di agire, invece di agire istintivamente	2	5,9%
44	Ho accettato l'aiuto di un amico o di esperto	2	5,9%
45	Desideravo essere lasciato in pace	1	2,9%
46	Il lavoro mi richiede di fare le cose velocemente	1	2,9%
49	Non mi è richiesto un carico eccessivo	2	5,9%
50	Ho tempo sufficiente per fare il mio lavoro	1	2,9%
47	I colleghi danno valore al mio lavoro	1	2,9%
52	Nel mio lavoro ricevo il riconoscimento che merito	1	2,9%
53	Il mio superiore dà valore al mio lavoro	1	2,9%
55	Sono trattato/a in modo ingiusto	1	2,9%
58	Sono così stanco quando esco dal lavoro che mi è difficile adempiere ai miei compiti familiari	1	2,9%

6. Sintesi dei risultati

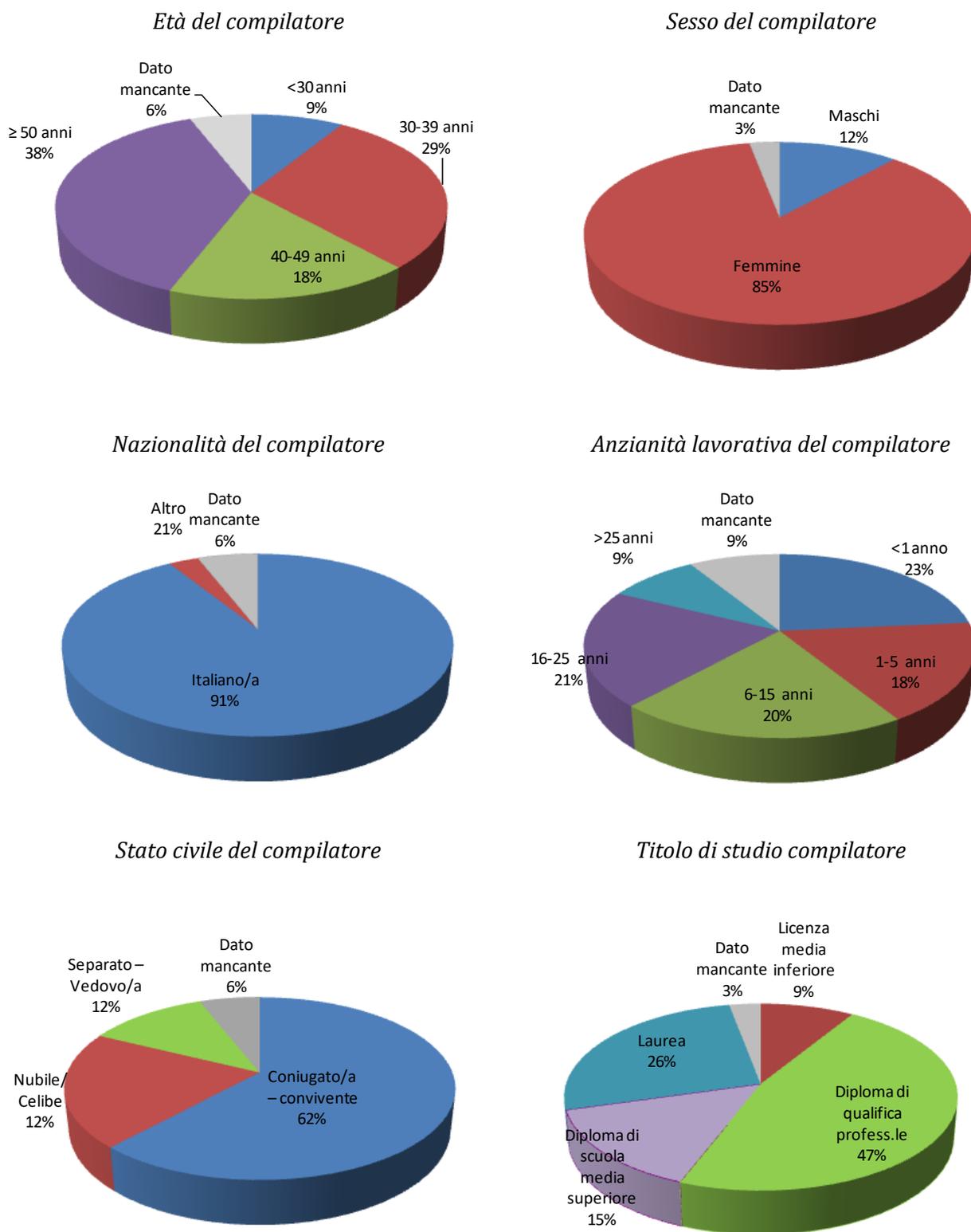
L'indagine ha coinvolto complessivamente 34 dipendenti dell'Ipab di Dueville, impiegati nei vari reparti e servizi (accoglienza anziani autosufficienti e non autosufficienti, accoglienza temporanea,

centro diurno, servizio riabilitazione, infermieristico, portineria, ecc.). Si tratta in prevalenza di donne (85,3%); la classe di età più frequente risulta quella superiore od uguale ai 50 anni (38,2%), seguono i soggetti di età compresa tra i 30 e i 39 anni (29,4%); frequenze minori si registrano nelle classi di età 40-49 anni (17,6%) e inferiore a 30 anni (8,8%). Il 91,2% delle persone che hanno risposto al questionario sono di nazionalità italiana. La distribuzione dei rispondenti, rispetto all'anzianità lavorativa, evidenzia che circa il 40% degli operatori lavora da 5 anni o meno, il 20% dai 6 ai 15 anni e dai 16 ai 25 anni, mentre pochi sono gli operatori con più di 25 anni di servizio (8,8%). Oltre il 60% dei soggetti si dichiara coniugato o convivente, il 21% nubile/celibe, il 12% separato o vedovo. Il titolo di studio prevalente posseduto dalle persone intervistate risulta essere il diploma di qualifica professionale (47,1%) e il diploma di scuola media superiore (14,7%), seguito dalla laurea (26,5%) e dalla licenza media (8,8%).

Tabella 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici dei rispondenti.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=34)	% rispetto al totale
Età:		
<30 anni	3	8,8%
30-39 anni	10	29,4%
40-49 anni	6	17,6%
≥ 50 anni	13	38,2%
Dato mancante	2	5,9%
Sesso:		
Maschi	4	11,8%
Femmine	29	85,3%
Dato mancante	1	2,9%
Nazionalità:		
Italiano/a	31	91,2%
Altro (Albania, Marocco)	1	2,9%
Dato mancante	2	5,9%
Da quanto tempo lavora in Azienda:		
<1 anno	8	23,5%
1-5 anni	6	17,6%
6-15 anni	7	20,6%
16-25 anni	7	20,6%
>25 anni	3	8,8%
Dato mancante	3	8,8%
Stato civile:		
Coniugato/a – convivente	21	61,8%
Nubile/Celibe	7	20,6%
Separato – Vedovo/a	4	11,8%
Dato mancante	2	5,9%
Titolo di studio:		
Licenza elementare	-	-
Licenza media inferiore	3	8,8%
Diploma di qualifica professionale	16	47,1%
Diploma di scuola media superiore	5	14,7%
Laurea	9	26,5%
Dato mancante	1	2,9%

Figura n. 1: Distribuzione dei partecipanti in base ai dati socio demografici.



Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per ciascuna **dimensione di analisi**.

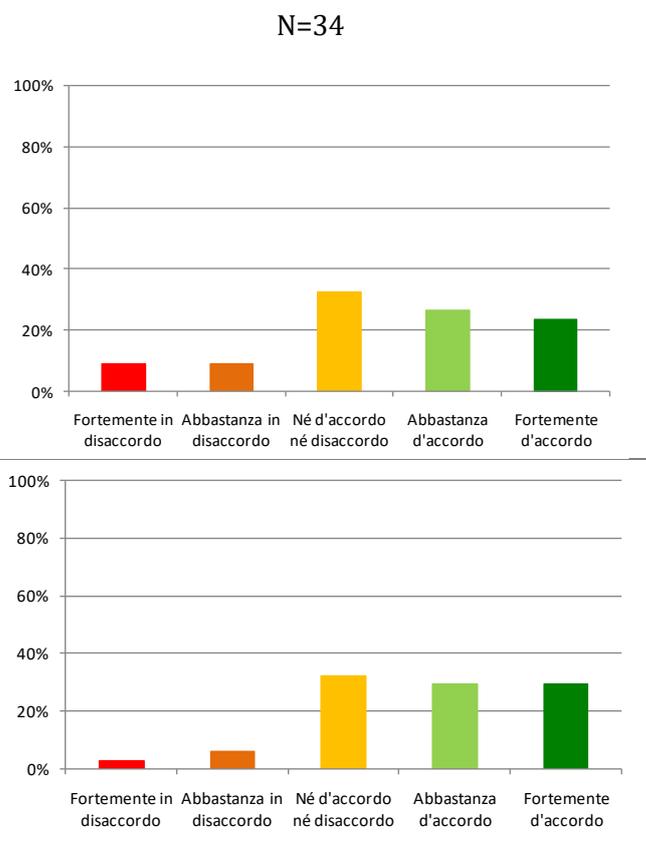
A. Identificazione organizzativa: mira a cogliere il grado di percezione di appartenenza al Centro di Servizi Anziani.

Il costrutto sull'Identificazione organizzativa è stato introdotto per cogliere la misura in cui i membri del Centro Servizi Anziani percepiscono l'appartenenza ad essa come un elemento che contribuisce alla costruzione di una positiva immagine di sé e al senso d'identità personale.

Quest'ultima, in psicologia, è definita come "quella parte del concetto di sé di un individuo che deriva dalla consapevolezza della sua appartenenza a un gruppo sociale, unita al valore e al significato emotivo attribuito a tale appartenenza" (Tajfel, 1978). L'identificazione è una dimensione correlata ma distinta dal senso di comunità: un alto livello d'identificazione nei confronti della comunità (territoriale, lavorativa, scolastica) si accompagna di norma alla presenza di sentimenti positivi di appartenenza, come indicano le ricerche in letteratura (cfr. Obst et al., 2001).

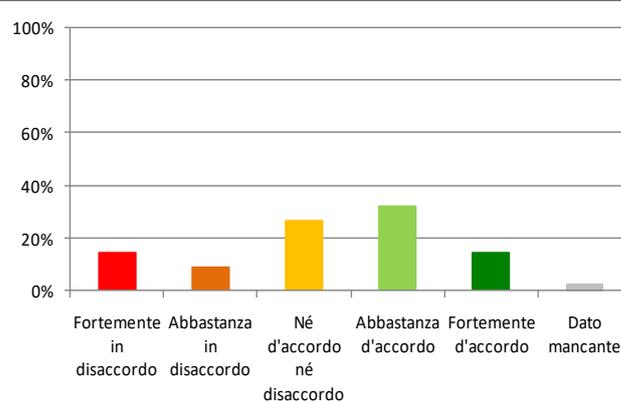
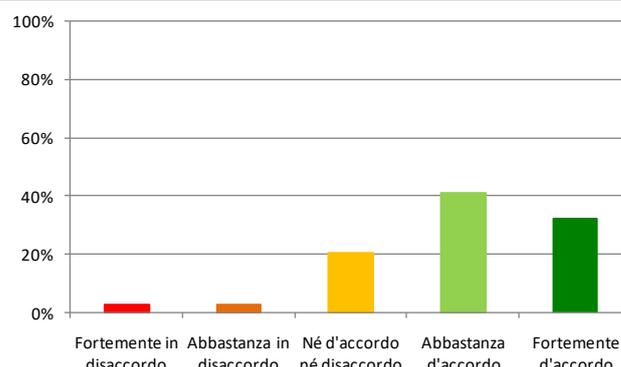
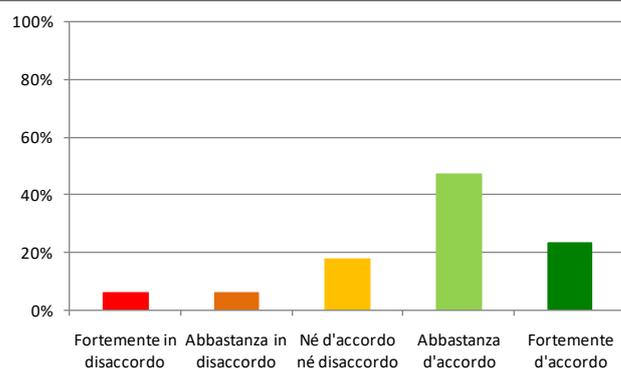
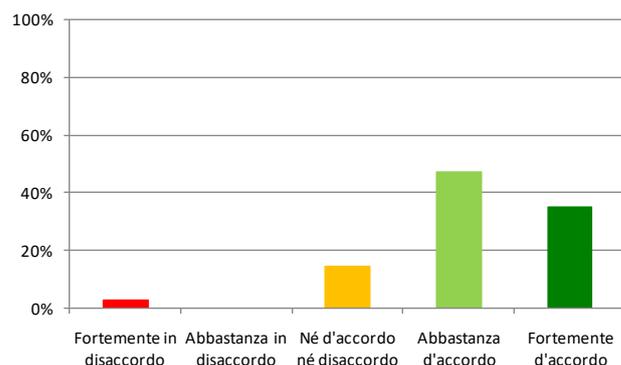
Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

A. Identificazione organizzativa	N.	%
1. Quando qualcuno critica la Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un'offesa personale		
1. Fortemente in disaccordo	3	8,8%
2. Abbastanza in disaccordo	3	8,8%
3. Né d'accordo né in disaccordo	11	32,4%
4. Abbastanza d'accordo	9	26,5%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%
2. Sono molto interessato a quello che la gente pensa della Casa di riposo in cui lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	11	32,4%
4. Abbastanza d'accordo	10	29,4%
5. Fortemente d'accordo	10	29,4%



A. Identificazione organizzativa	N.	%
3. Quando parlo della Casa di riposo in cui lavoro, di solito dico "noi" piuttosto che la Casa di Riposo		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	5	14,7%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	12	35,3%
4. I successi della Casa di riposo in cui lavoro, sono i miei successi		
1. Fortemente in disaccordo	2	5,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	6	17,6%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%
5. Quando qualcuno parla bene della Casa di riposo in cui lavoro, lo sento come un complimento personale		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	1	2,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	7	20,6%
4. Abbastanza d'accordo	14	41,2%
5. Fortemente d'accordo	11	32,4%
6. Quando i media criticano la Casa di Riposo in cui lavoro, mi sento imbarazzato/a		
1. Fortemente in disaccordo	5	14,7%
2. Abbastanza in disaccordo	3	8,8%
3. Né d'accordo né in disaccordo	9	26,5%
4. Abbastanza d'accordo	11	32,4%
5. Fortemente d'accordo	5	14,7%
Dato mancante	1	2,9%

N=34



Per quanto riguarda l'**identificazione organizzativa** con il Centro Servizi Anziani, dai questionari emerge una posizione alquanto favorevole da parte degli operatori. Si evidenzia, infatti, una forte identificazione tanto che quando gli operatori parlano della Casa di riposo, di solito dicono "noi" piuttosto che la casa di riposo (82,4%), e quando qualcuno parla bene della struttura viene sentito

come un complimento personale (73,5%). I successi del centro di servizi sono vissuti come successi personali (70,6%). L'item che presenta un minor grado di accordo risulta il primo "Quando qualcuno critica la Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un'offesa personale" (47,1%). **Questo può essere significare che le critiche riguardano "altri" in generale.**

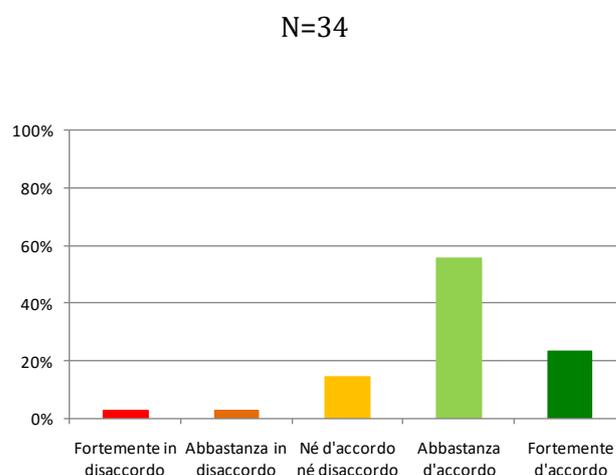
B. Senso di comunità organizzativo: è utilizzato per descrivere la qualità del legame fra le persone e la comunità di appartenenza (McMillan e Chavis, 1986), sia essa di tipo territoriale (paese, quartiere, comunità locale) o di natura diversa (riferita a organizzazioni produttive, alla scuola, etc.). In questo caso l'applicazione del concetto di "comunità" è ritenuto utile per cogliere la qualità dei legami e delle relazioni instaurate nel contesto del Centro Servizi Anziani e con le diverse sue componenti. Le persone trascorrono gran parte della loro vita quotidiana nel luogo di lavoro e tale presenza è fonte d'identificazione, appartenenza, costruzione di significati e valori, benessere personale: l'organizzazione lavorativa può giungere a rappresentare per i dipendenti un nucleo organizzatore centrale per la propria esistenza, portando ordine, struttura e significato alla vita quotidiana.

Recentemente, alcuni studi hanno indagato il senso di comunità riferito alle organizzazioni produttive (ad esempio Burroughs ed Eby, 1998) ed hanno formulato una definizione e uno strumento di misurazione specifici, partendo dal presupposto che il senso di comunità organizzativo consista nei seguenti fattori:

- senso di appartenenza: sentimento di essere parte della comunità, che si accompagna alla percezione di sicurezza e di fiducia che nascono dalla conoscenza reciproca fra i membri;
- co-worker support: grado d'influenza che il singolo ha sulle attività di gruppo. Riguarda la percezione delle opportunità di lavorare con altri, avere un ruolo nei processi decisionali ed esprimere liberamente le proprie idee;
- team orientation: riconoscimento dei contributi e dei risultati di tutti, la percezione che le attività del gruppo siano importanti;
- sicurezza emotiva.

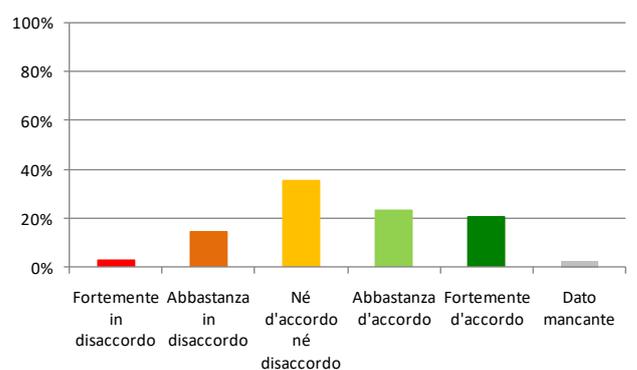
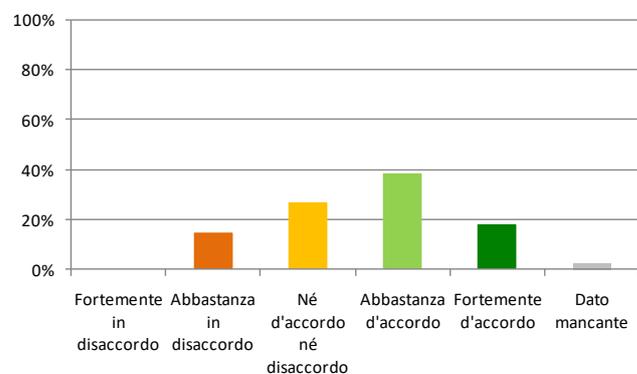
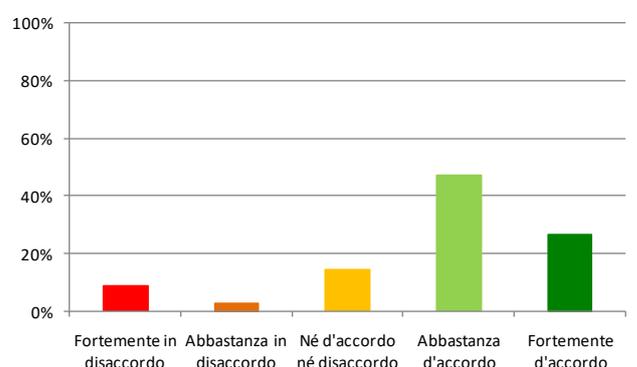
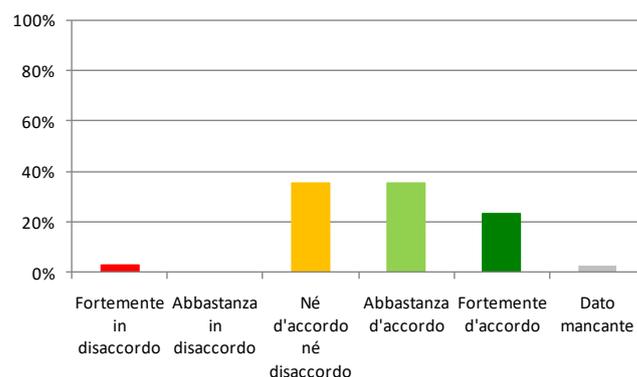
In letteratura il senso di comunità è risultato essere un fattore che favorisce il coinvolgimento e la partecipazione sociale e si accompagna ad un maggiore benessere psicologico.

B. Senso di comunità organizzativo	N.	%
7. In questa struttura/nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da condividere con gli altri le mie capacità e i miei successi		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	1	2,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	5	14,7%
4. Abbastanza d'accordo	19	55,9%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%



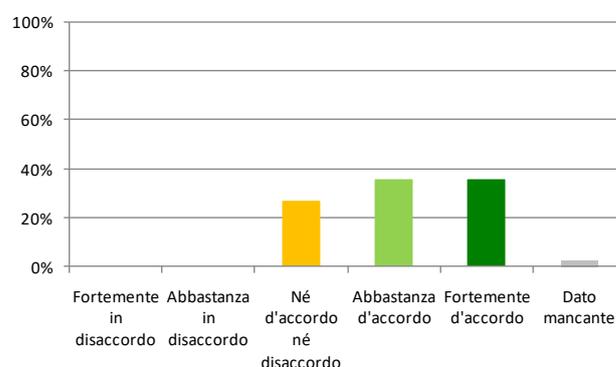
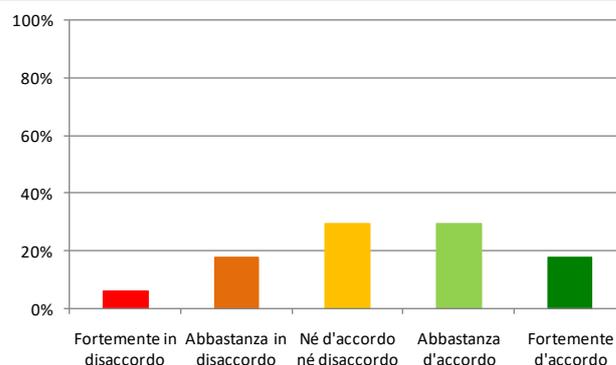
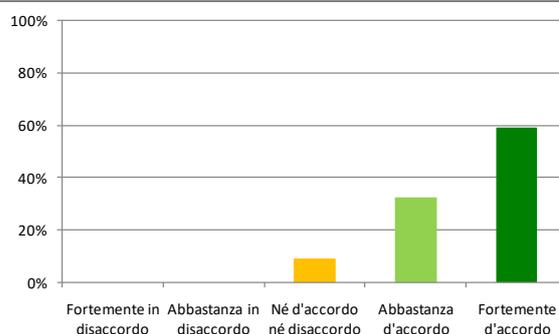
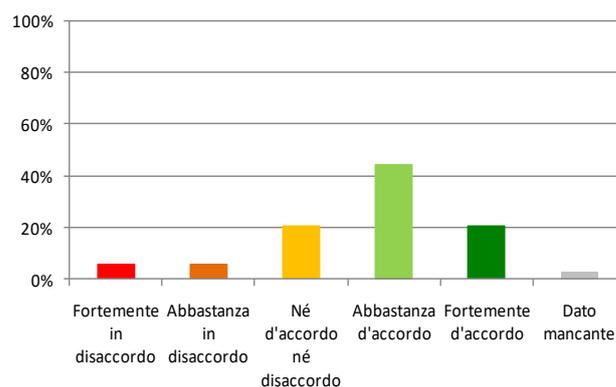
B. Senso di comunità organizzativo	N.	%
8. In questa struttura/nucleo di solito mi intrattengo e chiacchiero con i colleghi		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	12	35,3%
4. Abbastanza d'accordo	12	35,3%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%
Dato mancante	1	2,9%
9. In questa struttura/nucleo si discute e si riflette sul modo in cui i membri del nostro gruppo lavorano insieme		
1. Fortemente in disaccordo	3	8,8%
2. Abbastanza in disaccordo	1	2,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	5	14,7%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	9	26,5%
10. In questa struttura/nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da confidare ad altri i miei limiti (per esempio, non essere capace di svolgere alcuni compiti)		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	5	14,7%
3. Né d'accordo né in disaccordo	9	26,5%
4. Abbastanza d'accordo	13	38,2%
5. Fortemente d'accordo	6	17,6%
Dato mancante	1	2,9%
11. Sono legato/a ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	5	14,7%
3. Né d'accordo né in disaccordo	12	35,3%
4. Abbastanza d'accordo	8	23,5%
5. Fortemente d'accordo	7	20,6%
Dato mancante	1	2,9%

N=34

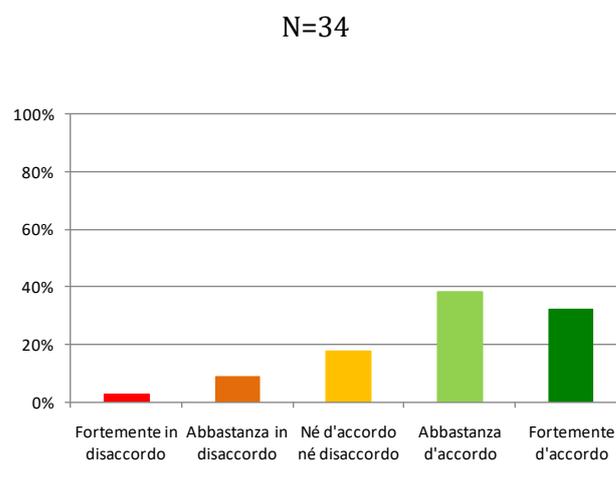


B. Senso di comunità organizzativo	N.	%
12. In questa struttura/nucleo si fa attenzione non solo alle prestazioni individuali, ma anche a quelle di gruppo		
1. Fortemente in disaccordo	2	5,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	7	20,6%
4. Abbastanza d'accordo	15	44,1%
5. Fortemente d'accordo	7	20,6%
Dato mancante	1	2,9%
13. Mi sta a cuore il futuro di questa struttura/nucleo		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	3	8,8%
4. Abbastanza d'accordo	11	32,4%
5. Fortemente d'accordo	20	58,8%
14. Le persone che lavorano in questa struttura/nucleo hanno scopi comuni e una visione condivisa		
1. Fortemente in disaccordo	2	5,9%
2. Abbastanza in disaccordo	6	17,6%
3. Né d'accordo né in disaccordo	10	29,4%
4. Abbastanza d'accordo	10	29,4%
5. Fortemente d'accordo	6	17,6%
15. Far parte di questa struttura/nucleo per me è significativo e importante		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	9	26,5%
4. Abbastanza d'accordo	12	35,3%
5. Fortemente d'accordo	12	35,3%
Dato mancante	1	2,9%

N=34



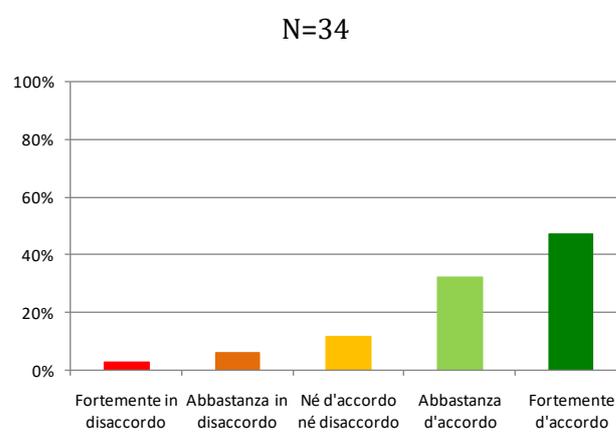
B. Senso di comunità organizzativo	N.	%
16. In questa struttura/nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a nel chiedere aiuto ad altri		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	3	8,8%
3. Né d'accordo né in disaccordo	6	17,6%
4. Abbastanza d'accordo	13	38,2%
5. Fortemente d'accordo	11	32,4%



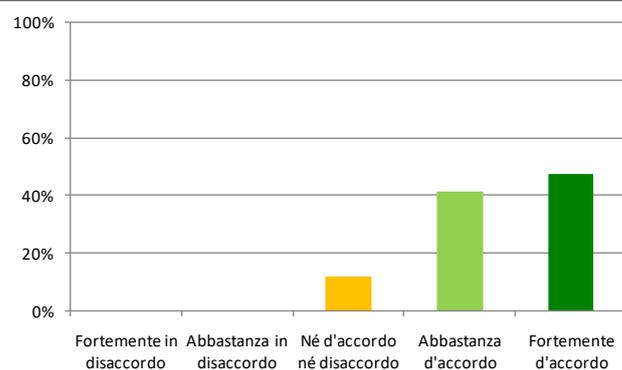
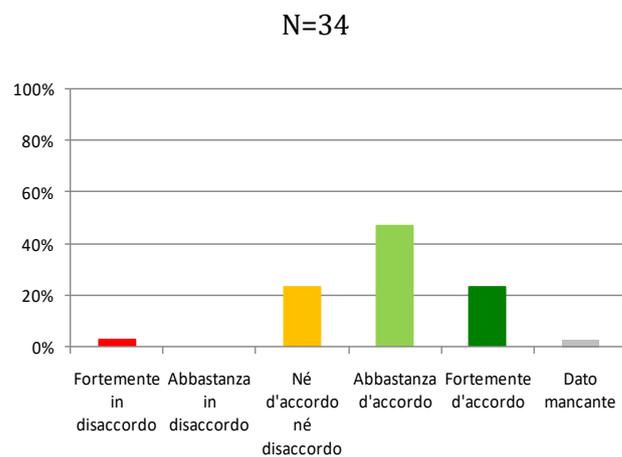
Rispetto al **Senso di comunità organizzativo**, come per la dimensione precedente, il punteggio medio evidenzia una posizione positiva da parte degli operatori. Si evidenzia un alto grado di accordo con l'item n. 13 "Mi sta a cuore il futuro di questa struttura/nucleo" (91,2%), segue l'affermazione di sentirsi abbastanza tranquilli da condividere con gli altri le proprie capacità e successi (79,4%) e che in questa struttura si discute e si riflette sul modo in cui i membri del gruppo lavorano insieme (73,5%). Trovano invece minor accordo tra i rispondenti l'item 11 "sono legato ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici" (44,1%) ed il n. 14 "Le persone che lavorano in questa struttura/nucleo hanno scopi comuni e una visione condivisa" (47,1%). **Sembra che per la metà circa dei rispondenti emergano delle perplessità circa la fiducia reciproca e i legami con i colleghi, componenti di base per potere contare nel sostegno reciproco che è la salvaguardia dell'autostima di ciascuno.**

C. Condivisione degli obiettivi: è legata alla concordanza fra le percezioni delle persone che, in qualche modo, avvertono che nel proprio gruppo di riferimento "si respira la stessa aria". È l'idea che le persone hanno di trovarsi o meno in una condizione lavorativa non minacciosa, ma di supporto, fa riferimento al grado di coerenza nel gruppo rispetto alla vision aziendale, alla possibilità di partecipare e incidere nelle decisioni.

C. Condivisione obiettivi	N.	%
17. Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro sono chiari		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	4	11,8%
4. Abbastanza d'accordo	11	32,4%
5. Fortemente d'accordo	16	47,1%



C. Condivisione obiettivi	N.	%
18. Penso che gli obiettivi del mio gruppo di lavoro siano realmente raggiungibili		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	8	23,5%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%
Dato mancante	1	2,9%
19. Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro per me sono importanti		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	4	11,8%
4. Abbastanza d'accordo	14	41,2%
5. Fortemente d'accordo	16	47,1%



Per quanto riguarda la dimensione **“Condivisione degli obiettivi”** si rileva un maggior grado di accordo e di condivisione rispetto alle dimensioni precedenti, in particolare con riferimento alla percezione dell'importanza degli obiettivi del proprio gruppo di lavoro (88,2%).

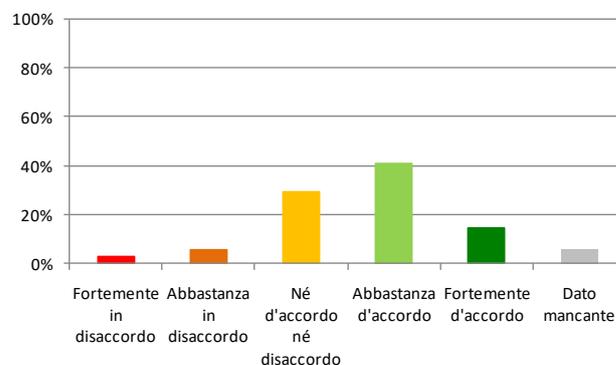
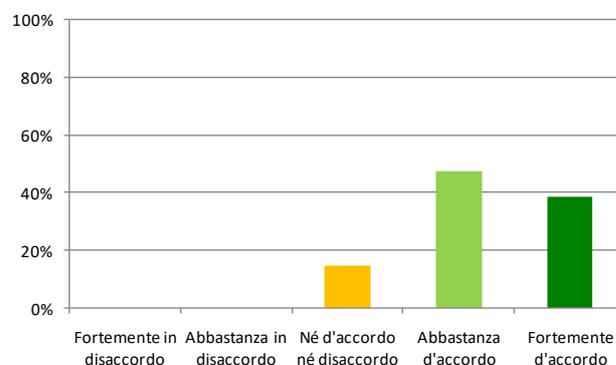
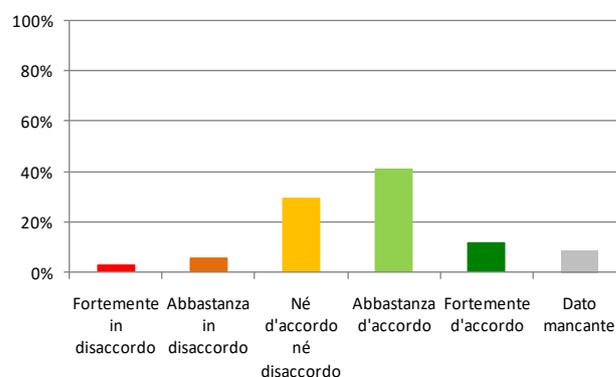
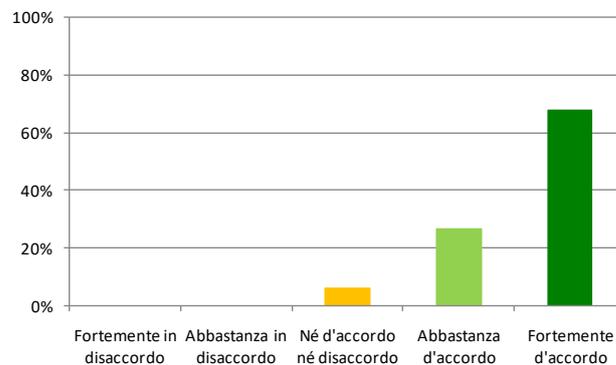
La maggior parte dei dipendenti condivide gli obiettivi e la vision del Centro Servizi Anziani; questo indicatore fa ben sperare nella partecipazione al processo di miglioramento.

D. Empowerment psicologico nel contesto lavorativo: esplora la percezione delle possibilità di sviluppo personale sul lavoro e di fiducia nelle proprie capacità professionali.

Il concetto di empowerment ha un particolare significato in relazione al benessere organizzativo, in quanto ha a che fare con la possibilità percepita dalle persone di poter intervenire nei processi di cambiamento delle proprie condizioni di lavoro e di poter acquisire delle abilità necessarie alla propria affermazione, intesa come interazione con i propri compiti lavorativi. Un modello teorico interessante, elaborato da Spreitzer (1995), individua quattro dimensioni riferite agli stati psicologici soggettivi rispetto al proprio lavoro: la significatività, l'abilità, l'autodeterminazione e l'influenza. La significatività (meaning) è definita come la corrispondenza tra le richieste dei compiti lavorativi e il sistema di valori, credenze e ideali della persona e rappresenta l'importanza che la persona attribuisce a quello che fa; l'abilità (competence) è la convinzione di possedere abilità e strumenti necessari per svolgere il proprio lavoro in modo adeguato; l'autodeterminazione (selfdetermination) è la sensazione di controllo rispetto al proprio lavoro, di avere libertà d'iniziativa e di possibilità di decidere come organizzare il lavoro in termini di tempo, metodi e intensità; infine, l'influenza (impact) è la convinzione di avere una incidenza sugli esiti operativi e strategici del proprio lavoro.

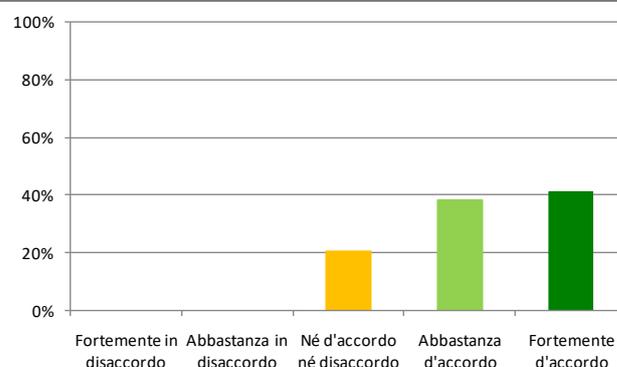
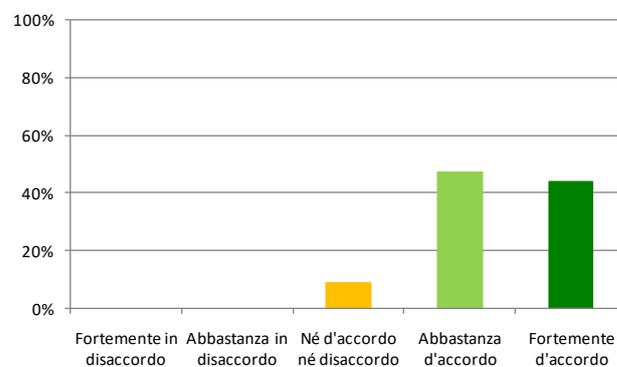
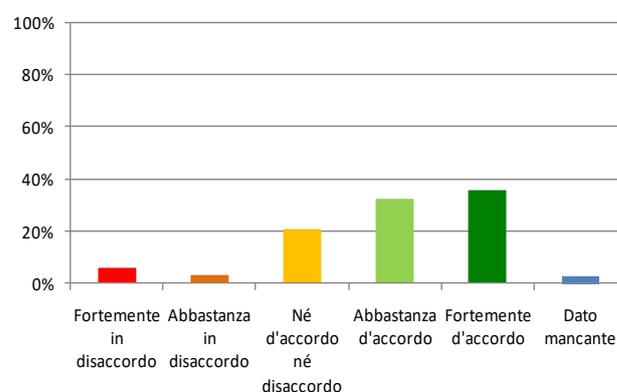
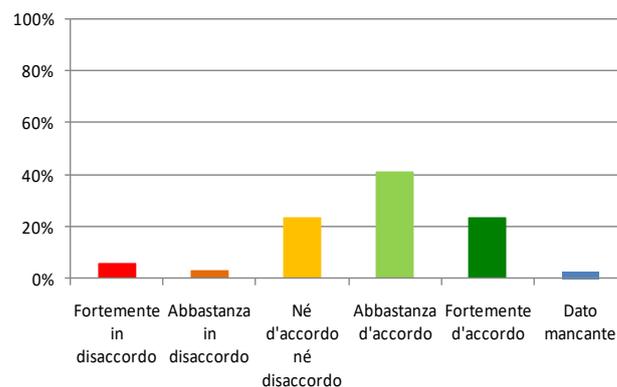
D. Empowerment psicologico nel contesto lavorativo	N.	%
20. Il lavoro che faccio è molto importante per me		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	2	5,9%
4. Abbastanza d'accordo	9	26,5%
5. Fortemente d'accordo	23	67,6%
21. Riesco ad incidere in modo significativo su quanto accade nel mio ambiente di lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	10	29,4%
4. Abbastanza d'accordo	14	41,2%
5. Fortemente d'accordo	4	11,8%
Dato mancante	3	8,8%
22. Mi sento sicuro delle mie abilità quando svolgo il mio lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	5	14,7%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	13	38,2%
23. Ho possibilità di controllare quanto accade nel mio ambiente di lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	1	2,9%
2. Abbastanza in disaccordo	2	5,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	10	29,4%
4. Abbastanza d'accordo	14	41,2%
5. Fortemente d'accordo	5	14,7%
Dato mancante	2	5,9%

N=34



D. Empowerment psicologico nel contesto lavorativo	N.	%
24. Posso scegliere come svolgere il mio lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	2	5,9%
2. Abbastanza in disaccordo	1	2,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	8	23,5%
4. Abbastanza d'accordo	14	41,2%
5. Fortemente d'accordo	8	23,5%
Dato mancante	1	2,9%
25. Ho autonomia nel decidere come svolgere il mio lavoro		
1. Fortemente in disaccordo	2	5,9%
2. Abbastanza in disaccordo	1	2,9%
3. Né d'accordo né in disaccordo	7	20,6%
4. Abbastanza d'accordo	11	32,4%
5. Fortemente d'accordo	12	35,3%
Dato mancante	1	2,9%
26. Ho fiducia nelle mie capacità professionali		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	3	8,8%
4. Abbastanza d'accordo	16	47,1%
5. Fortemente d'accordo	15	44,1%
27. Il mio lavoro è interessante e stimolante		
1. Fortemente in disaccordo	-	-
2. Abbastanza in disaccordo	-	-
3. Né d'accordo né in disaccordo	7	20,6%
4. Abbastanza d'accordo	13	38,2%
5. Fortemente d'accordo	14	41,2%

N=34



Per quanto riguarda la dimensione **Empowerment psicologico nel contesto lavorativo** il punteggio medio di questa dimensione evidenzia una buona percezione da parte degli operatori. Infatti più del

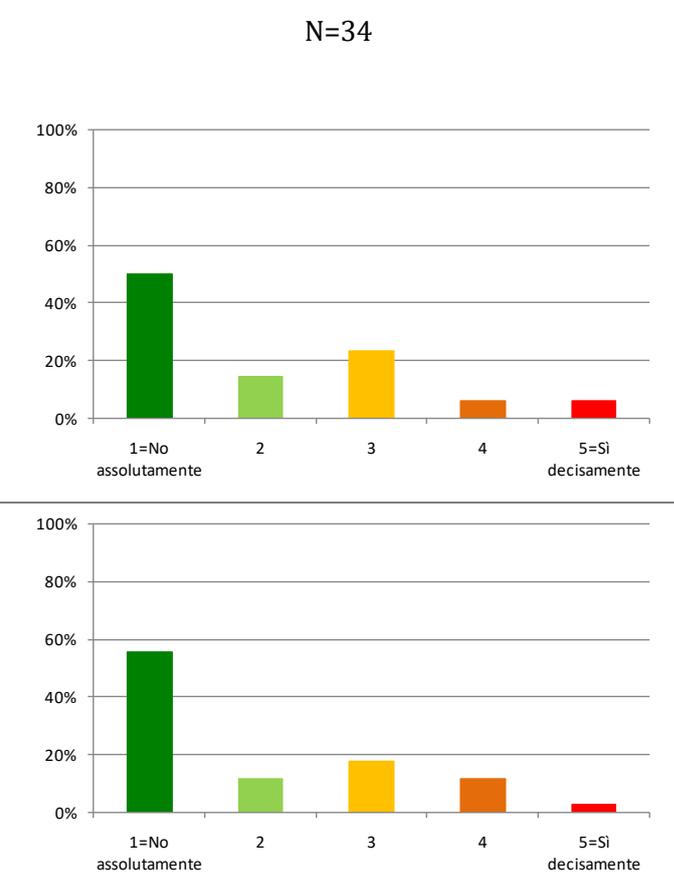
90% degli intervistati si dichiara d'accordo/molto d'accordo che il lavoro svolto sia molto importante per la propria crescita individuale e ha fiducia/molta fiducia nelle proprie capacità lavorative. All'interno di questa dimensione mostrano minor consenso gli item relativi alla possibilità di poter incidere in modo significativo su quanto accade nell'ambiente lavorativa (52,9%) e di poter controllarlo (55,9%).

Il gruppo si autopromuove ed è consapevole dei propri limiti (scelte e decisioni).

Per analizzare gli **esiti della percezione di benessere**, vengono abitualmente considerati in letteratura due indicatori: l'intenzione di turnover (E - in negativo) e la soddisfazione lavorativa (F - in positivo), valutando quindi la soddisfazione complessiva per la propria posizione lavorativa e l'intenzione di cambiare lavoro (in un periodo di tempo specificato).

E. Intenzioni di turnover: ha l'obiettivo di cogliere le intenzioni di trasferimento e/o cambiamento di ambito lavorativo.

E. Intenzioni di turnover	N.	%
28. Nei prossimi 12 mesi mi piacerebbe cambiare ambito di lavoro		
1. No assolutamente	17	50,0%
2.	5	14,7%
3.	8	23,5%
4.	2	5,9%
5. Sì decisamente	2	5,9%
29. Nei prossimi 12 mesi penso di fare domanda di trasferimento		
1. No assolutamente	19	55,9%
2.	4	11,8%
3.	6	17,6%
4.	4	11,8%
5. Sì decisamente	1	2,9%

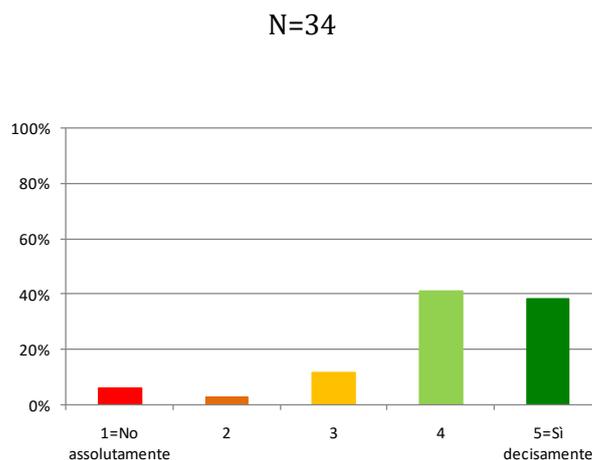


Per quanto riguarda le **intenzioni di turnover**, dall'analisi emerge che il 14,7% dei rispondenti dichiara un forte desiderio di trasferimento, mentre l'11,8% dichiara la volontà di cambiare ambito di lavoro.

Questo indicatore deve essere indagato in maniera più approfondita per comprendere le motivazioni che sottostanno al desiderio di abbandonare l'organizzazione e che possono variare da un dipendente all'altro.

F. Soddisfazione lavorativa: valuta il grado di soddisfazione lavorativo complessivo.

F. Soddisfazione lavorativa	N.	%
30. Complessivamente sono soddisfatto del lavoro che svolgo		
1. No assolutamente	2	5,9%
2.	1	2,9%
3.	4	11,8%
4.	14	41,2%
5. Si decisamente	13	38,2%

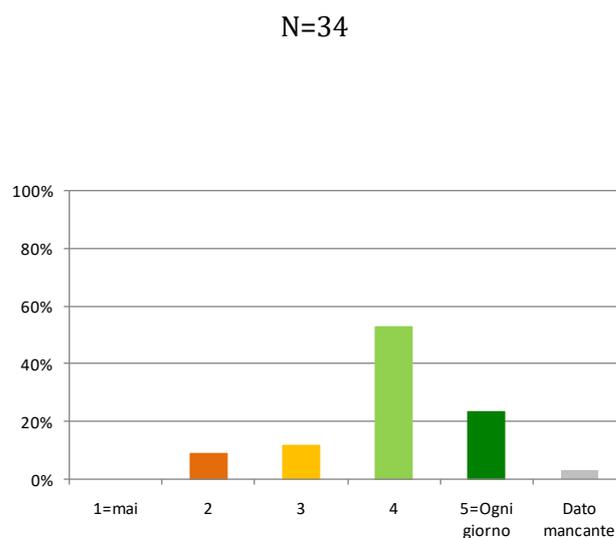


Complessivamente il 79,4% degli operatori coinvolti nell'indagine si ritiene **soddisfatto del lavoro** che sta svolgendo, mentre solo 3 esprimono una percezione negativa.

G. Benessere psicosociale: valuta l'influenza della qualità della vita lavorativa e del rapporto con il centro di servizi sul benessere personale dell'individuo.

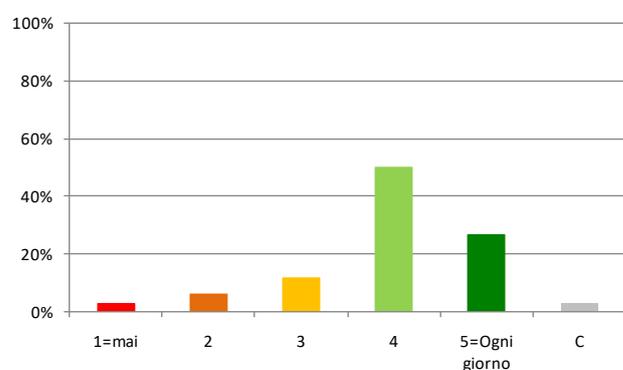
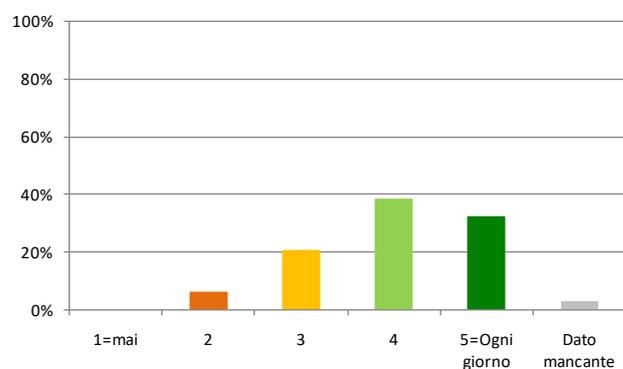
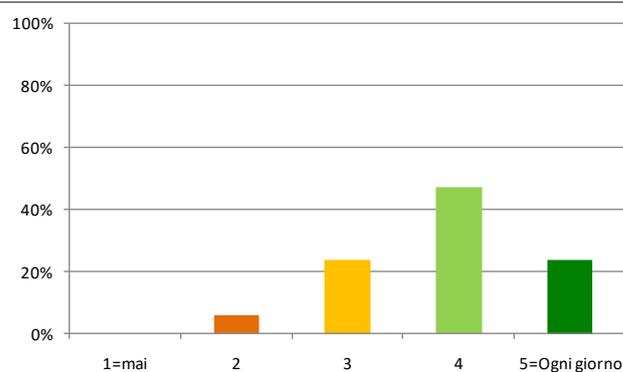
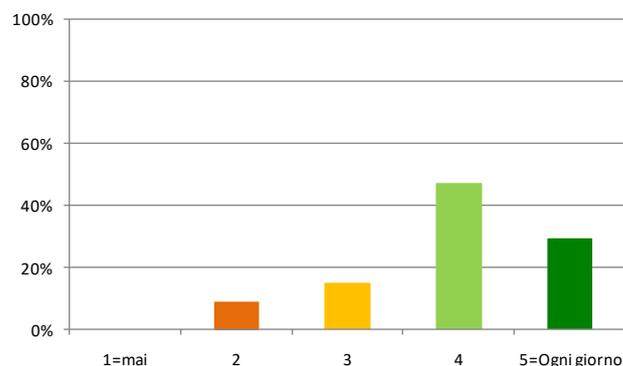
È stata inclusa una valutazione del benessere psicosociale, per analizzare quanto esso sia influenzato dalla qualità della vita lavorativa e dal contesto di lavoro. Un migliore rapporto con il Centro Servizi Anziani si accompagna solitamente a un migliore inserimento nel contesto di vita e che entrambi gli aspetti favoriscano il benessere personale e sociale. Si può ipotizzare inoltre che ciò trovi riscontro anche nel grado di adesione agli obiettivi aziendali e alle intenzioni di turnover: il benessere, in questo caso, è inteso come la percezione soggettiva di "buon funzionamento psichico", di equilibrio e armonia rispetto alle proprie emozioni e ai propri vissuti.

G. Benessere Psicosociale	N.	%
Nell'ultimo mese, quanto spesso Lei si è sentito:		
31. contento/a di molti aspetti della sua personalità		
1. Mai	-	-
2.	3	8,8%
3.	4	11,8%
4.	18	52,9%
5. Ogni giorno	8	23,5%
Dato mancante	1	2,9%



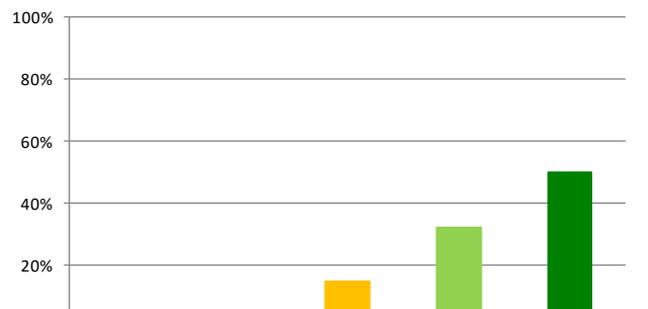
G. Benessere Psicosociale		N.	%
Nell'ultimo mese, quanto spesso Lei si è sentito:			
32. capace di gestire le responsabilità della sua vita quotidiana			
1. Mai		-	-
2.		3	8,8%
3.		5	14,7%
4.		16	47,1%
5. Ogni giorno		10	29,4%
33. di avere relazioni calorose e di fiducia con gli altri			
1. Mai		-	-
2.		2	5,9%
3.		8	23,5%
4.		16	47,1%
5. Ogni giorno		8	23,5%
34. di aver avuto delle esperienze che l'hanno sfidata a crescere e diventare una persona migliore			
1. Mai		-	-
2.		2	5,9%
3.		7	20,6%
4.		13	38,2%
5. Ogni giorno		11	32,4%
Dato mancante		1	2,9%
35. di poter pensare o esprimere le sue idee e opinioni			
1. Mai		1	2,9%
2.		2	5,9%
3.		4	11,8%
4.		17	50,0%
5. Ogni giorno		9	26,5%
Dato mancante		1	2,9%

N=34



G. Benessere Psicosociale	N.	%
Nell'ultimo mese, quanto spesso Lei si è sentito:		
36. che la sua vita ha uno scopo e un significato		
1. <i>Mai</i>	-	-
2.	1	2,9%
3.	5	14,7%
4.	11	32,4%
5. <i>Ogni giorno</i>	17	50,0%

N=34



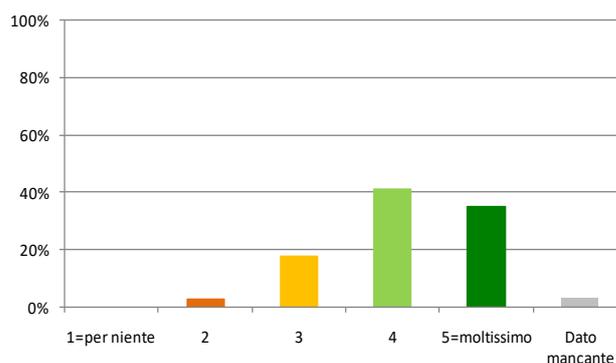
Positiva risulta anche la valutazione del **“Benessere psicosociale”** dei soggetti intervistati, dai quali emerge una buona percezione della propria capacità di gestione della vita quotidiana e delle proprie relazioni interpersonali. ***Un minor grado di accordo si rileva per quanto riguarda la possibilità di avere relazioni calorose e di fiducia con gli altri e di aver avuto nell'ultimo mese esperienze che hanno sfidato l'operatore a crescere e a diventare una persona migliore.***

H. Strategie di coping: mira a cogliere la capacità dell'individuo di far fronte o risolvere un problema lavorativo o personale.

Il coping riguarda le modalità e le strategie che le persone adottano nell'affrontare le situazioni di vita quotidiana, i piccoli e grandi problemi di ogni giorno, nei diversi contesti di vita, di lavoro e di tempo libero. In letteratura esistono orientamenti teorici differenti sulla natura e le dimensioni del coping, che vanno dal considerarlo una caratteristica relativamente stabile di personalità al definirlo come un processo basato sulle interazioni persona-ambiente e quindi un costrutto multidimensionale, comprendente aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Questo panorama teorico ha dato luogo a una molteplicità di categorizzazioni, che si possono tuttavia ricondurre a tre macrocategorie: le strategie attive, volte alla ricerca di soluzioni; le strategie passive, che consistono nell'evitare i problemi dedicandosi ad altro; la ricerca di aiuto e sostegno presso altre persone (Zani e Cicognani, 1999).

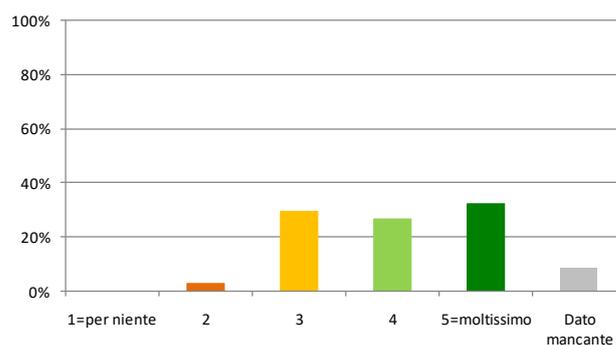
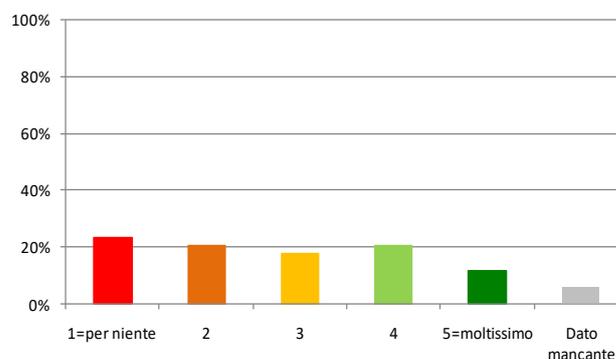
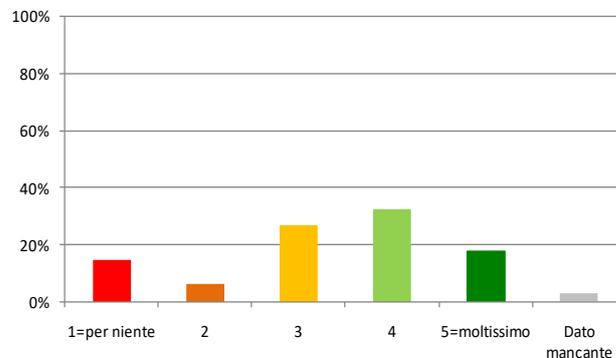
H. Strategie di coping	N.	%
Le chiediamo ora di pensare ad un problema che le è accaduto negli ultimi 6 mesi (sul lavoro, a casa, nello svago): come ha reagito?		
37. Ho esaminato con cura tutte le possibilità per risolvere e superare il problema		
1. <i>Per niente</i>	-	-
2.	1	2,9%
3.	6	17,6%
4.	14	41,2%
5. <i>Moltissimo</i>	12	35,3%
<i>Dato mancante</i>	1	2,9%

N=34



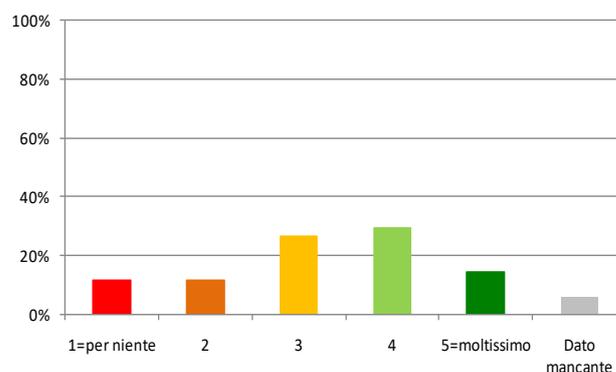
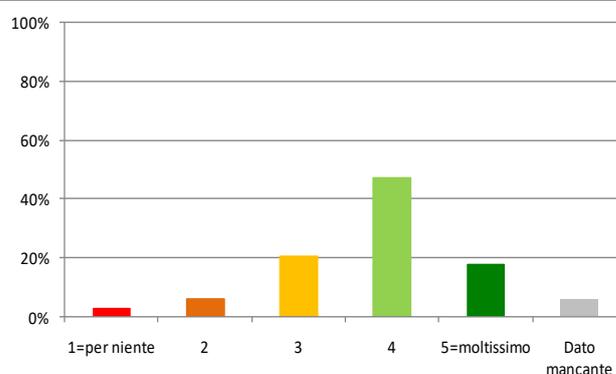
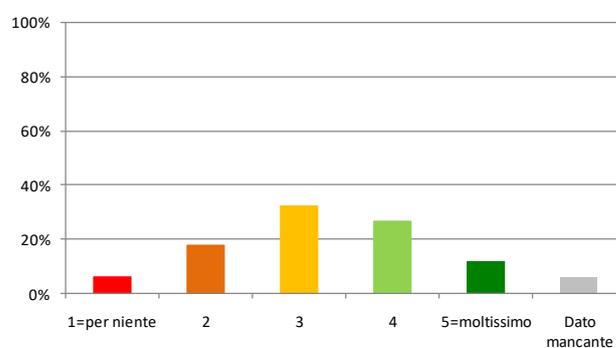
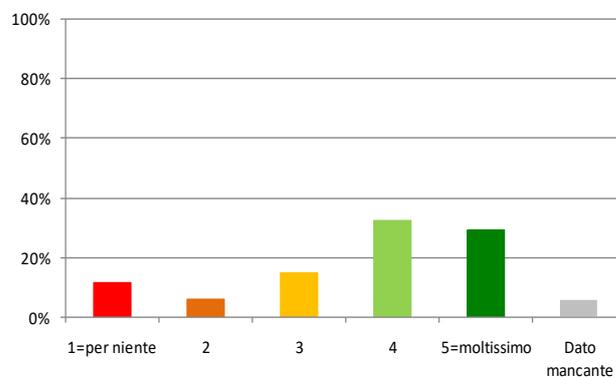
H. Strategie di coping		
Le chiediamo ora di pensare ad un problema che le è accaduto negli ultimi 6 mesi (sul lavoro, a casa, nello svago): come ha reagito?	N.	%
38. Ho parlato con un amico o un parente delle mie preoccupazioni		
1. Per niente	5	14,7%
2.	2	5,9%
3.	9	26,5%
4.	11	32,4%
5. Moltissimo	6	17,6%
Dato mancante	1	2,9%
39. Ho cercato di pensare ad altro		
1. Per niente	8	23,5%
2.	7	20,6%
3.	6	17,6%
4.	7	20,6%
5. Moltissimo	4	11,8%
Dato mancante	2	5,9%
40. Ho resistito e lottato per ciò che volevo in quella situazione		
1. Per niente	-	-
2.	1	2,9%
3.	10	29,4%
4.	9	26,5%
5. Moltissimo	11	32,4%
Dato mancante	3	8,8%

N=34



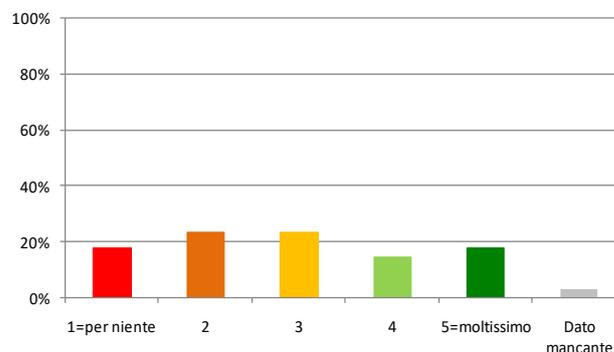
H. Strategie di coping		N.	%
Le chiediamo ora di pensare ad un problema che le è accaduto negli ultimi 6 mesi (sul lavoro, a casa, nello svago): come ha reagito?			
41. Ho apprezzato molto la comprensione e la simpatia di amici/parenti			
1. Per niente	4	11,8%	
2.	2	5,9%	
3.	5	14,7%	
4.	11	32,4%	
5. Moltissimo	10	29,4%	
Dato mancante	2	5,9%	
42. Ho cercato di evitare che gli altri vedessero che avevo problemi			
1. Per niente	2	5,9%	
2.	6	17,6%	
3.	11	32,4%	
4.	9	26,5%	
5. Moltissimo	4	11,8%	
Dato mancante	2	5,9%	
43. Ho tentato di pianificare con cura un modo di agire, invece di agire istintivamente			
1. Per niente	1	2,9%	
2.	2	5,9%	
3.	7	20,6%	
4.	16	47,1%	
5. Moltissimo	6	17,6%	
Dato mancante	2	5,9%	
44. Ho accettato l'aiuto di un amico o di esperto			
1. Per niente	4	11,8%	
2.	4	11,8%	
3.	9	26,5%	
4.	10	29,4%	
5. Moltissimo	5	14,7%	
Dato mancante	2	5,9%	

N=34



H. Strategie di coping	N.	%
Le chiediamo ora di pensare ad un problema che le è accaduto negli ultimi 6 mesi (sul lavoro, a casa, nello svago): come ha reagito?		
45. Desideravo essere lasciato in pace		
1. Per niente	6	17,6%
2.	8	23,5%
3.	8	23,5%
4.	5	14,7%
5. Moltissimo	6	17,6%
Dato mancante	1	2,9%

N=34

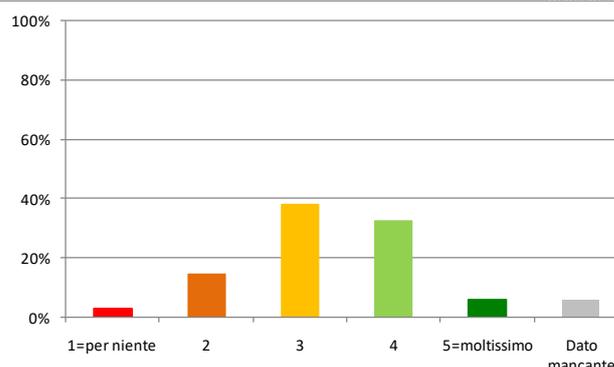
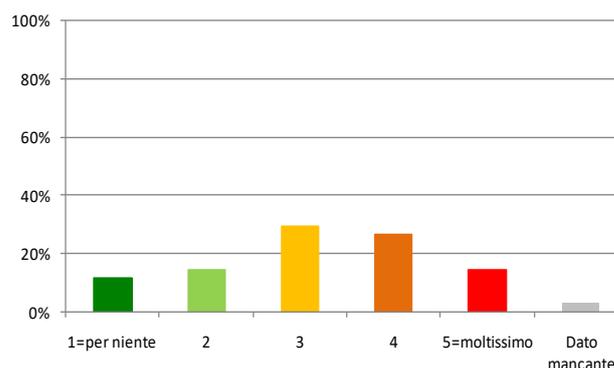


Per quanto riguarda, invece, le **strategie di coping** messe in atto per affrontare un certo problema lavorativo e/o personale accaduto negli ultimi 6 mesi, **si evidenzia che trovano i maggiori consensi le tecniche di coping attivo** seguite dalla richiesta di sostegno a familiari e/o amici, mentre, la maggioranza degli intervistati, **non concorda con l'applicazione di sistemi di coping evitante**.

I. Carico lavorativo: valuta la percezione dello stress dovuto al carico lavorativo.

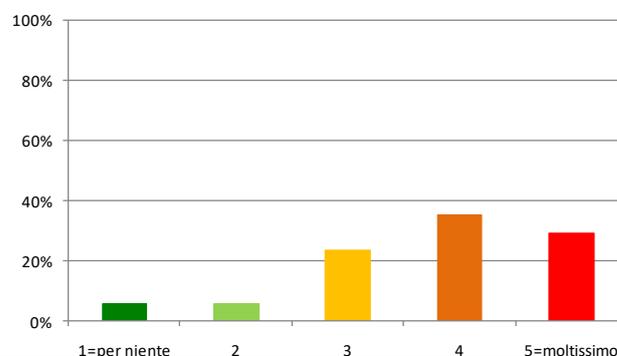
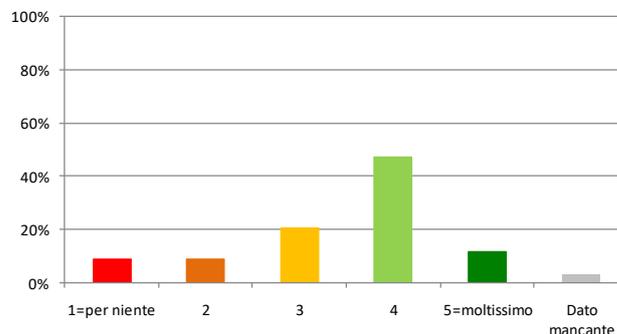
I. Carico lavorativo	N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:		
46. Il lavoro mi richiede di fare le cose velocemente		
1. Per niente	4	11,8%
2.	5	14,7%
3.	10	29,4%
4.	9	26,5%
5. Moltissimo	5	14,7%
Dato mancante	1	2,9%
49. Non mi è richiesto un carico eccessivo		
1. Per niente	1	2,9%
2.	5	14,7%
3.	13	38,2%
4.	11	32,4%
5. Moltissimo	2	5,9%
Dato mancante	2	5,9%

N=34



I. Carico lavorativo	N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:		
50. Ho tempo sufficiente per fare il mio lavoro		
1. Per niente	3	8,8%
2.	3	8,8%
3.	7	20,6%
4.	16	47,1%
5. Moltissimo	4	11,8%
Dato mancante	1	2,9%
54. Il lavoro mi richiede un impegno molto intenso		
1. Per niente	2	5,9%
2.	2	5,9%
3.	8	23,5%
4.	12	35,3%
5. Moltissimo	10	29,4%

N=34



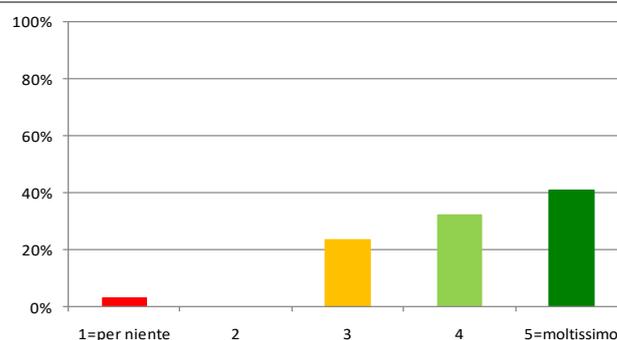
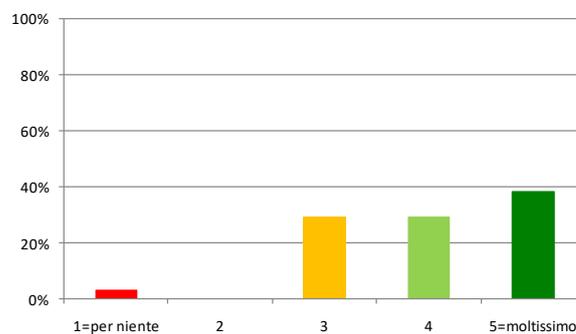
Se si considera la valutazione della percezione del **carico di lavoro**, prevale la sensazione che il lavoro richieda un impegno molto intenso (64,7%) e di fare le cose velocemente (41,2%), ma anche che non sia richiesto un carico eccessivo (38,2%) e che il tempo a disposizione sia sufficiente a completare il proprio lavoro (58,8%).

Questa percezione dei lavoratori riguarda il piano di lavoro e gli standard previsti dalla normativa, e quindi deve essere indagato in maniera più approfondita.

L. Chiarezza di ruolo: ha l'obiettivo di cogliere quanto si percepisce che il proprio ruolo, cioè l'insieme delle aspettative reciproche e della definizione dei compiti e dei confini operativi fra colleghi, siano chiare.

L. Chiarezza ruolo	N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:		
48. So esattamente quello che gli altri si aspettano da me		
1. Per niente	1	2,9%
2.	-	-
3.	10	29,4%
4.	10	29,4%
5. Moltissimo	13	38,2%
51. So esattamente quello che mi spetta fare		
1. Per niente	1	2,9%
2.	-	-
3.	8	23,5%
4.	11	32,4%
5. Moltissimo	14	41,2%

N=34

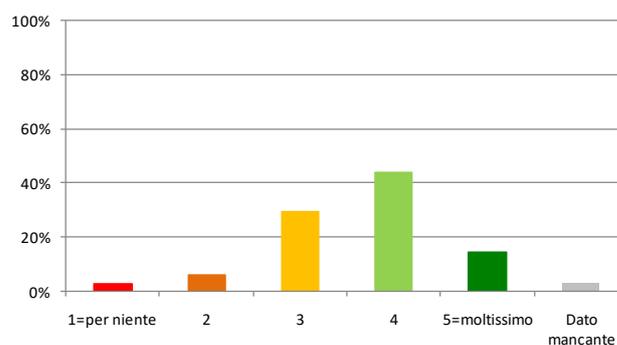


Per quanto riguarda la dimensione della **chiarezza del ruolo** svolto, risulta prevalente tra i rispondenti la **percezione di conoscere quello che gli altri si aspettano da ciascun ruolo lavorativo e di sapere quello che a ciascuno spetta di fare.**

M. Riconoscimento personale: indaga la percezione del riconoscimento ricevuto in ambito lavorativo per le attività eseguite.

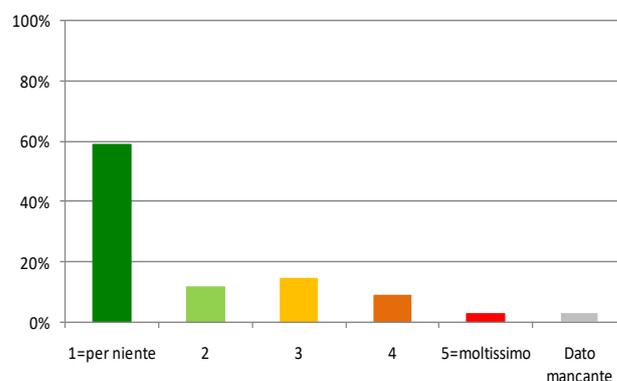
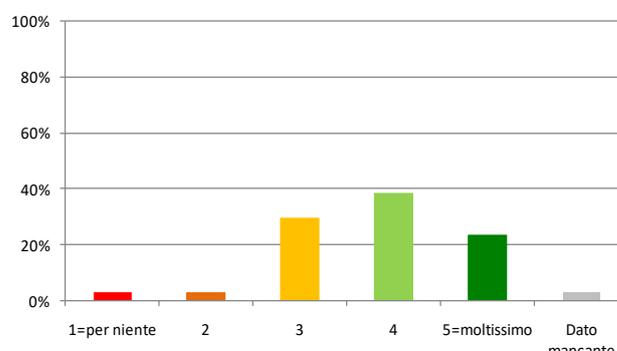
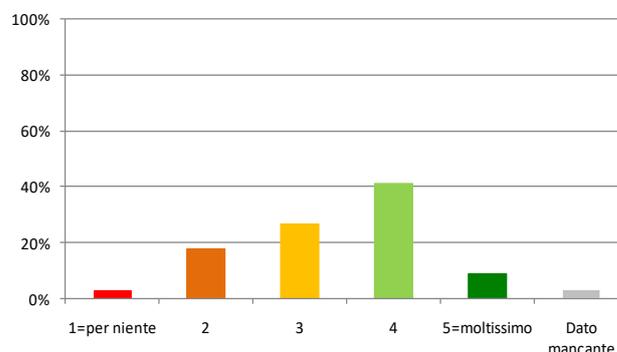
M. Riconoscimento professionale	N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:		
47. I colleghi danno valore al mio lavoro		
1. Per niente	1	2,9%
2.	2	5,9%
3.	10	29,4%
4.	15	44,1%
5. Moltissimo	5	14,7%
Dato mancante	1	2,9%

N=34



M. Riconoscimento professionale	N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:		
52. Nel mio lavoro ricevo il riconoscimento che merito		
1. Per niente	1	2,9%
2.	6	17,6%
3.	9	26,5%
4.	14	41,2%
5. Moltissimo	3	8,8%
Dato mancante	1	2,9%
53. Il mio superiore dà valore al mio lavoro		
1. Per niente	1	2,9%
2.	1	2,9%
3.	10	29,4%
4.	13	38,2%
5. Moltissimo	8	23,5%
Dato mancante	1	2,9%
55. Sono trattato/a in modo ingiusto		
1. Per niente	20	58,8%
2.	4	11,8%
3.	5	14,7%
4.	3	8,8%
5. Moltissimo	1	2,9%
Dato mancante	1	2,9%

N=34

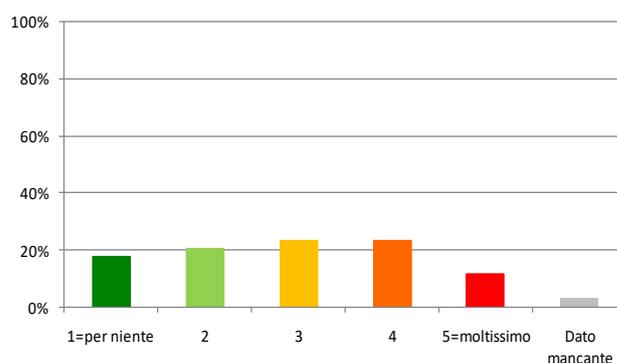
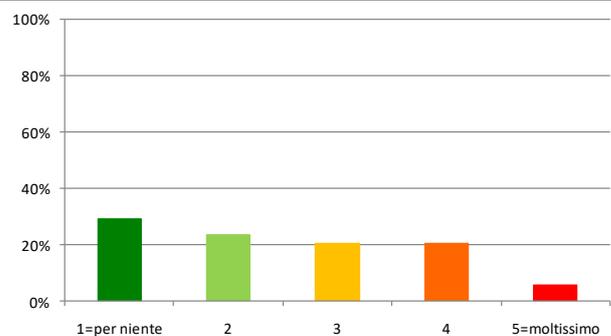
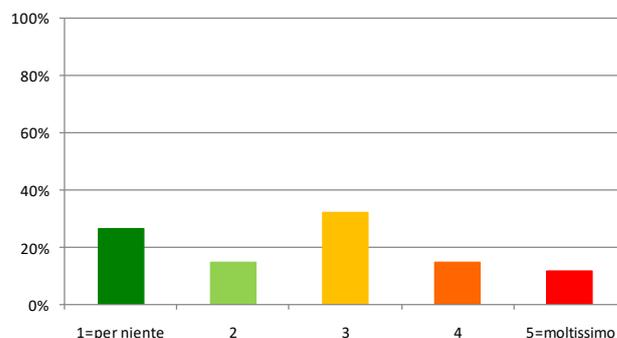


Se si considera il **riconoscimento personale**, i rispondenti evidenziano di non essere trattati in modo ingiusto (70,6%) e prevale la sensazione di una valorizzazione del proprio lavoro da parte dei colleghi (58,8%) e dal proprio superiore (61,8%). L'item con meno accordo risulta quello rispetto al fatto di ricevere il riconoscimento che si merita (50%).

N. Conciliazione lavoro-famiglia: misura la percezione di equilibrio tra le due dimensioni, sia come esigenza di “non invadere” con il lavoro i propri interessi extralavorativi, sia come interferenze vissute sul lavoro a causa delle condizioni extralavorative.

N. Conciliazione lavoro-famiglia		N.	%
Le chiediamo ora di pensare alle condizioni lavorative all'interno della Casa di Riposo:			
56. Il mio lavoro riduce il tempo che posso passare con la mia famiglia			
1. Per niente		9	26,5%
2.		5	14,7%
3.		11	32,4%
4.		5	14,7%
5. Moltissimo		4	11,8%
57. I problemi sul lavoro mi rendono irritabile a casa			
1. Per niente		10	29,4%
2.		8	23,5%
3.		7	20,6%
4.		7	20,6%
5. Moltissimo		2	5,9%
58. Sono così stanco quando esco dal lavoro che mi è difficile adempiere ai miei compiti familiari			
1. Per niente		6	17,6%
2.		7	20,6%
3.		8	23,5%
4.		8	23,5%
5. Moltissimo		4	11,8%
Dato mancante		1	2,9%

N=34



Per quanto riguarda gli item relativi ai problemi di **conciliazione lavoro- famiglia**, emerge una posizione alquanto controversa da parte dei rispondenti; **circa un terzo dei rispondenti manifesta la difficoltà di conciliare la vita lavorativa con quella familiare.**

Nella tabella seguente sono rappresentati i valori medi delle dimensioni indagate. Le **dimensioni che presentano le medie più elevate sono rappresentate dalla condivisione degli obiettivi, dall'empowerment psicologico nel contesto lavorativo, dalla soddisfazione lavorativa e dal benessere psicosociale.**

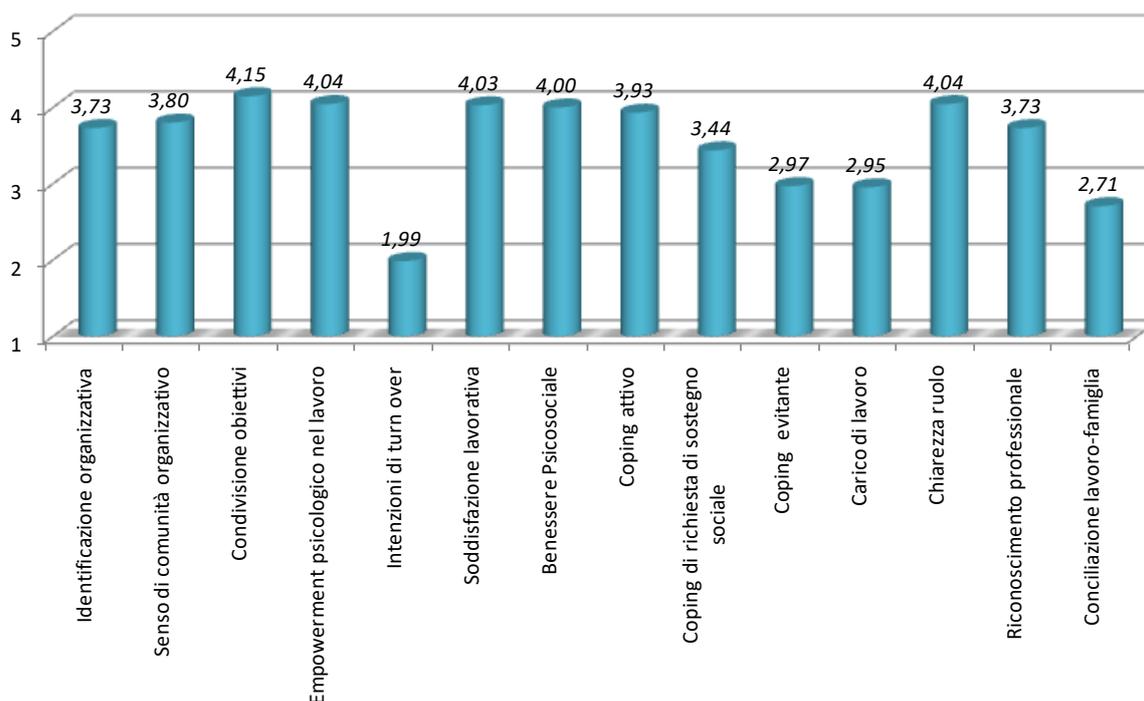
Le dimensioni che presentano i **valori medi minori sono rappresentate dalle intenzioni di turnover e dai problemi di conciliazione lavoro-famiglia.**

Tabella 7: Sintesi descrittiva delle dimensioni di analisi.

	DIMENSIONI	N. item	N. validi	Media	Dev. std
A	Identificazione organizzativa	6	34	3,73	0,75
B	Senso di comunità organizzativo	10	34	3,80	0,63
C	Condivisione obiettivi	3	34	4,15	0,73
D	Empowerment psicologico nel contesto lavorativo	8	34	4,04	0,56
E	Intenzioni di turnover	2	34	1,99	1,18
F	Soddisfazione lavorativa	1	34	4,03	1,09
G	Benessere Psicosociale	6	34	4,00	0,66
H1	Coping attivo	3	32	3,93	0,69
H2	Coping di richiesta di sostegno sociale	3	32	3,44	1,12
H3	Coping evitante	3	32	2,97	0,99
I	Carico di lavoro*	4	33	2,95	0,85
L	Chiarezza ruolo	2	34	4,04	0,75
M	Riconoscimento professionale*	4	33	3,73	0,79
N	Conciliazione lavoro-famiglia	3	34	2,71	1,08

* Per il calcolo del valore medio di queste dimensioni, è stata effettuata un'inversione di scala degli item 46, 54 e 55

Valori medi delle dimensioni di indagine



7. Analisi dei singoli item

Si riportano in dettaglio anche i **punteggi medi dei singoli item**.

Tabella 8: Punteggio medio e percentuali valide delle modalità di risposta per item.

		ITEM	N. validi	Punteggio medio	Dev. std
1	<i>Identificazione organizzativa</i>	Quando qualcuno critica la Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un'offesa personale.	34	3,47	1,21
2		Sono molto interessato a quello che la gente pensa della Casa di Riposo in cui lavoro.	34	3,76	1,05
3		Quando parlo della Casa di Riposo in cui lavoro, di solito dico "noi" piuttosto che "la Casa di Riposo".	34	4,12	0,88
4		I successi della Casa di Riposo in cui lavoro, sono i miei successi.	34	3,76	1,07
5		Quando qualcuno parla bene della Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un complimento personale.	34	3,97	0,97
6		Quando i media criticano la Casa di Riposo in cui lavoro, mi sento imbarazzato/a.	33	3,24	1,28
7	<i>Senso di comunità organizzativo</i>	In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da condividere con gli altri le mie capacità e i miei successi.	34	3,94	0,89
8		In questa Struttura/Nucleo di solito mi intrattengo e chiacchiero con i colleghi.	33	3,79	0,93
9		In questa Struttura/Nucleo si discute e si riflette sul modo in cui i membri del nostro gruppo lavorano insieme.	34	3,79	1,15
10		In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a da confidare ad altri i miei limiti (per esempio, non essere capace di svolgere alcuni compiti).	33	3,61	0,97
11		Sono legato/a ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici.	33	3,45	1,09
12		In questa Struttura/Nucleo si fa attenzione non solo alle prestazioni individuali, ma anche a quelle di gruppo.	33	3,70	1,07
13		Mi sta a cuore il futuro di questa Struttura/Nucleo	34	4,50	0,66
14		Le persone che lavorano in questa Struttura /Nucleo hanno scopi comuni e una visione condivisa.	34	3,35	1,15
15		Far parte di questa Struttura/Nucleo per me è significativo e importante.	33	4,09	0,80
16		In questa Struttura/Nucleo mi sento abbastanza tranquillo/a nel chiedere aiuto ad altri.	34	3,88	1,07
17	<i>Condivisione obiettivi</i>	Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro mi sono chiari.	34	4,15	1,05
18		Penso che gli obiettivi del mio gruppo di lavoro siano realmente raggiungibili.	33	3,91	0,88
19		Gli obiettivi del mio gruppo di lavoro per me sono importanti.	34	4,35	0,69

		ITEM	N. validi	Punteggio medio	Dev. std
20	<i>Empowerment psicologico</i>	Il lavoro che faccio è molto importante per me.	34	4,62	0,60
21		Riesco ad incidere in modo significativo su quanto accade nel mio ambiente di lavoro.	31	3,58	0,92
22		Mi sento sicuro delle mie abilità quando svolgo il mio lavoro.	34	4,24	0,70
23		Ho possibilità di controllare quanto accade nel mio ambiente di lavoro.	32	3,63	0,94
24		Posso scegliere come svolgere il mio lavoro.	33	3,76	1,06
25		Ho autonomia nel decidere come svolgere il mio lavoro.	33	3,91	1,13
26		Ho fiducia nelle mie capacità professionali.	34	4,35	0,65
27		Il mio lavoro è interessante e stimolante.	34	4,21	0,77
28	<i>Turnover</i>	Nei prossimi 12 mesi mi piacerebbe cambiare ambito di lavoro.	34	2,03	1,24
29		Nei prossimi 12 mesi penso di fare domanda di trasferimento.	34	1,94	1,23
30	<i>Sod. La</i>	Complessivamente sono soddisfatto del lavoro che svolgo.	34	4,03	1,09
31	<i>Benessere psicosociale</i>	contento/a di molti aspetti della sua personalità.	33	3,94	0,86
32		capace di gestire le responsabilità della sua vita quotidiana.	34	3,97	0,90
33		di avere relazioni calorose e di fiducia con gli altri.	34	3,88	0,84
34		di aver avuto delle esperienze che l' hanno sfidato a crescere e diventare una persona migliore.	33	4,00	0,90
35		di poter pensare o esprimere le sue idee e opinioni.	33	3,94	0,97
36		che la sua vita ha uno scopo e un significato.	34	4,29	0,84
37	<i>Strategie di coping</i>	Ho esaminato con cura tutte le possibilità per risolvere e superare il problema.	33	4,12	0,82
38		Ho parlato con un amico o un parente delle mie preoccupazioni.	33	3,33	1,29
39		Ho cercato di pensare ad altro.	32	2,75	1,39
40		Ho resistito e lottato per ciò che volevo in quella situazione.	31	3,97	0,91
41		Ho apprezzato molto la comprensione e la simpatia di amici/parenti.	32	3,66	1,33
42		Ho cercato di evitare che gli altri vedessero che avevo problemi.	32	3,22	1,10
43		Ho tentato di pianificare con cura un modo di agire, invece di agire istintivamente.	32	3,75	0,95
44		Ho accettato l'aiuto di un amico o di esperto.	32	3,25	1,24
45		Desideravo essere lasciato in pace.	33	2,91	1,38
46	<i>Stress carico lav.</i>	Il lavoro mi richiede di fare le cose velocemente.	33	3,18	1,24
49		Non mi è richiesto un carico eccessivo.	32	3,25	0,92
50		Ho tempo sufficiente per fare il mio lavoro.	33	3,45	1,12
54		Il lavoro mi richiede un impegno molto intenso.	34	3,76	1,13

		ITEM	N. validi	Punteggio medio	Dev. std
48	Ruolo	So esattamente quello che gli altri si aspettano da me.	34	4,00	0,98
51		So esattamente quello che mi spetta fare.	34	4,09	0,97
47	Rionosc. prof.	I colleghi danno valore al mio lavoro.	33	3,64	0,93
52		Nel mio lavoro ricevo il riconoscimento che merito.	33	3,36	0,99
53		Il mio superiore dà valore al mio lavoro.	33	3,79	0,96
55		Sono trattato/a in modo ingiusto.	33	1,82	1,18
56	Concliaz.lav.- famiglia	Il mio lavoro riduce il tempo che posso passare con la mia famiglia.	34	2,71	1,34
57		I problemi sul lavoro mi rendono irritabile a casa.	34	2,50	1,29
58		Sono così stanco quando esco dal lavoro che mi è difficile adempiere ai miei compiti familiari.	33	2,91	1,31

8. Differenze in base alle variabili anagrafiche

Nelle tabelle seguenti sono state messe in relazione le diverse dimensioni con alcune caratteristiche socio-demografiche dei soggetti intervistati e calcolati i punteggi medi corrispondenti. Per la valutazione della significatività delle differenze è stata utilizzata l'analisi della varianza (ANOVA univariata): si tratta di un insieme di tecniche statistiche che permette di confrontare i punteggi medi tra due o più gruppi/fattori confrontando la variabilità interna ai gruppi con la variabilità tra i gruppi.

Se si considera la **classe di età** degli intervistati, non emergono differenze statisticamente significative, anche se si può osservare che la soddisfazione lavorativa sembra mediamente diminuire con l'avanzare dell'età, e che l'utilizzo di strategie di coping evitante interessa soprattutto le età intermedie.

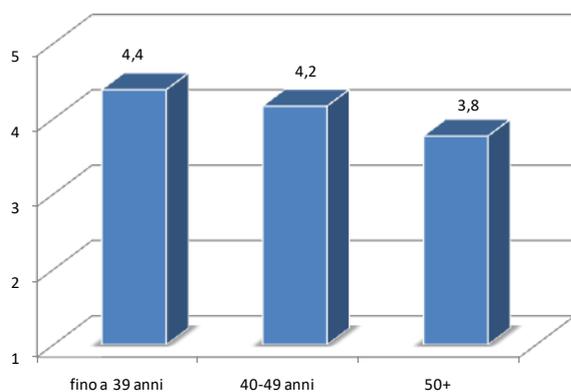
Valutando le diverse dimensioni rispetto agli anni di **anzianità lavorativa**, si evidenzia che la propensione al turnover diminuisce all'aumentare dell'anzianità.

Tabella 9: Sintesi descrittiva delle dimensioni di analisi **secondo la classe di età.**

	DIMENSIONI	<40 anni			40-49 anni			≥50 anni			p*
		N.	Media	DS	N.	Media	DS	N.	Media	DS	
A	Identificazione organizzativa	13	3,67	0,85	6	3,78	0,58	13	3,81	0,82	0,898
B	Senso di comunità organizzativo	13	3,92	0,46	6	4,10	0,80	13	3,54	0,62	0,125
C	Condivisione obiettivi	13	4,15	0,63	6	4,50	0,55	13	4,00	0,91	0,413
D	Empowerment psicologico nel contesto lavorativo	13	4,03	0,57	6	4,52	0,46	13	3,89	0,51	0,063
E	Intenzioni di turnover	13	2,04	1,09	6	2,08	1,43	13	1,85	1,28	0,895
F	Soddisfazione lavorativa	13	4,38	0,51	6	4,17	0,98	13	3,77	1,42	0,338
G	Benessere Psicosociale	13	3,92	0,51	6	4,11	0,66	13	4,18	0,61	0,523
H1	Coping attivo	13	3,79	0,69	5	3,93	1,09	12	4,10	0,59	0,588
H2	Richiesta di sostegno	13	3,67	0,83	5	3,27	1,44	12	3,31	1,35	0,688
H3	Coping evitante	13	2,97	0,94	5	3,87	0,90	12	2,67	0,96	0,074
I	Carico lavorativo	13	3,21	0,39	5	2,95	1,19	13	2,80	0,97	0,448
L	Chiarezza ruolo	13	3,96	0,83	6	4,50	0,45	13	3,92	0,81	0,291
M	Riconoscimento professionale	13	3,88	0,69	6	3,96	0,75	12	3,51	0,92	0,401
N	Problemi di conciliazione lavoro-famiglia	13	2,54	1,21	6	2,94	0,95	13	2,74	1,03	0,743

* significatività statistica delle differenze per $p < 0,05$

Soddisfazione lavorativa



Strategie di coping evitante

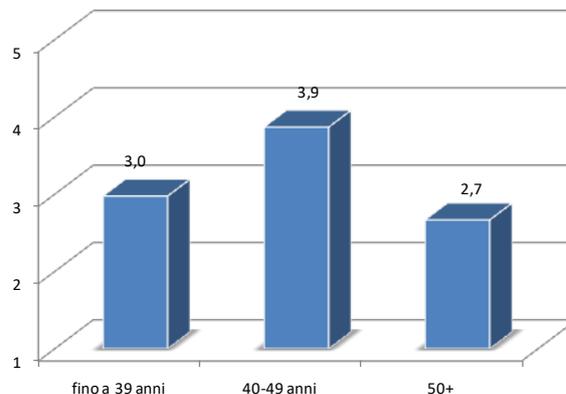
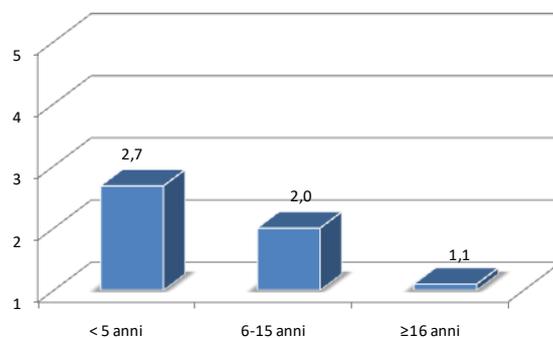


Tabella 10: Sintesi descrittiva delle dimensioni di analisi **secondo gli anni di anzianità lavorativa.**

	DIMENSIONI	<6 anni			6-15 anni			≥16 anni			p*
		N.	Media	DS	N.	Media	DS	N.	Media	DS	
A	Identificazione organizzativa	14	3,54	0,51	7	3,55	0,94	10	3,90	0,84	0,448
B	Senso di comunità organizzativo	14	3,72	0,63	7	3,91	0,64	10	3,81	0,64	0,805
C	Condivisione obiettivi	14	4,07	0,74	7	4,05	0,78	10	4,20	0,80	0,898
D	Empowerment psicologico nel contesto lavorativo	14	4,09	0,61	7	3,70	0,49	10	4,09	0,53	0,277
E	Intenzioni di turnover	14	2,68	1,34	7	2,00	1,00	10	1,10	0,21	0,004
F	Soddisfazione lavorativa	14	3,79	1,25	7	4,29	0,49	10	4,10	1,29	0,611
G	Benessere Psicosociale	14	3,94	0,80	7	3,62	0,43	10	4,32	0,56	0,109
H1	Coping attivo	12	3,89	0,76	7	3,71	0,83	10	4,08	0,64	0,596
H2	Richiesta di sostegno	12	3,50	1,12	7	3,48	0,77	10	3,10	1,43	0,698
H3	Coping evitante	12	3,06	0,93	7	3,38	0,93	10	2,90	1,01	0,597
I	Carico lavorativo	13	2,46	0,82	7	3,36	0,20	10	3,14	0,99	0,041
L	Chiarezza ruolo	14	3,96	0,69	7	3,79	0,95	10	4,25	0,75	0,460
M	Riconoscimento professionale	14	3,61	1,05	7	3,61	0,64	9	3,81	0,44	0,821
N	Problemi di conciliazione lavoro-famiglia	14	2,40	0,85	7	3,00	1,40	10	3,13	1,08	0,225

* significatività statistica delle differenze per $p < 0,05$

Intenzioni di turnover



9. Correlazioni tra dimensioni del benessere organizzativo

Nella tabella seguente sono riportati i coefficienti di correlazione di Pearson tra le dimensioni considerate nello studio. L'indice di correlazione di Pearson esprime la relazione di linearità presente tra due variabili: se positivo significa che all'aumentare di una variabile anche l'altra aumenta, se negativo significa che all'aumentare di una variabile l'altra diminuisce, se pari a 0 significa che non sussiste nessuna relazione lineare tra di esse.

Gli indici di correlazione più elevati riguardano le relazioni tra riconoscimento professionale, empowerment psicologico e la condivisione degli obiettivi.

Tabella 11: Matrice di correlazione (Pearson) tra le dimensioni del benessere organizzativo.

	DIM_A	DIM_B	DIM_C	DIM_D	DIM_E	DIM_F	DIM_G	DIM_H1	DIM_H2	DIM_H3	DIM_I	DIM_L	DIM_M	DIM_N
DIM_A	1,000	,150	,343*	,424*	-,104	,441**	,316	,263	,270	-,122	,090	,493**	,273	-,001
DIM_B		1,000	,674**	,564**	-,397*	,478**	,393*	,284	,277	,177	,258	,474**	,594**	-,072
DIM_C			1,000	,750**	-,403*	,491**	,378*	,396*	,295	-,138	,246	,576**	,686**	-,076
DIM_D				1,000	-,348*	,545**	,564**	,356*	,452**	-,167	,224	,687**	,752**	-,227
DIM_E					1,000	-,473**	-,242	-,122	-,059	,018	-,311	-,427*	-,560**	,080
DIM_F						1,000	,387*	,013	,367*	-,038	,456**	,499**	,663**	-,320
DIM_G							1,000	,427*	,265	-,038	,255	,472**	,402*	-,454**
DIM_H1								1,000	,545**	,065	-,075	,381*	,141	-,124
DIM_H2									1,000	-,107	-,167	,247	,348	-,186
DIM_H3										1,000	-,033	-,160	-,254	,207
DIM_I											1,000	,314	,396*	-,150
DIM_L												1,000	,653**	-,220
DIM_M													1,000	-,263
DIM_N														1,000

*La correlazione è significativa a livello 0,05 (a due code).

** La correlazione è significativa a livello 0,01 (a due code) (evidenziata in rosso).

10. Analisi degli aspetti qualitativi

Per quanto riguarda gli aspetti legati allo "Stare bene al lavoro", le persone che hanno compilato questa parte del questionario, hanno ritenuto utile evidenziare i seguenti elementi (di seguito sono stati riportati integralmente i commenti).

- *Avere più tempo e orari migliori per poter gestire meglio la famiglia e bimbi piccoli*
- *Collaborazione tra colleghi*
- *Creare il più possibile armonia al lavoro: l'impegno ed il peso del lavoro viene vissuto meglio*
- *Desidero un collega in più durante il turno notturno in quanto la notte da sola mi pesa molto, mi crea ansia.*
- *Di fare 4 giorni lavorativi non 5 giorni, poi riposo*

- *Il rispetto del lavoro altrui e la collaborazione; i luoghi dove lavoriamo adatti al lavoro svolto; la flessibilità che richiede il nostro lavoro.*
- *Modalità di approccio alle problematiche lavorative; modalità di comunicazione*
- *Nel nostro lavoro la base è la comunicazione quella che manca, parlare, chiacchierare non è comunicare, serve più professionalità, collaborazione, onesti, sinceri e di dire le cose in faccia*
- *Rispetto*
- *Se si potesse gestire il turno di notte in due operatori poiché la notte crea molta ansia quindi stress*
- *Sentirsi liberi da scudi per riparare costanti frecciate. Poter esprimere migliorie condivise e portate avanti con costanza*
- *Star bene lega il benessere del lavoratore la tranquillità di poter esprimerti e interagire con i colleghi nel rispetto e nella fiducia*
- *Stare bene al lavoro è lavorare con rispetto, attenzione; tenendo conto delle regole (procedure), confrontandosi con ip e colleghi, al fine di trovare le risoluzioni dei problemi con un spirito gioioso e allegria (tutto dipende dal nostro atteggiamento)*
- *Stare bene al lavoro significa ascoltare ed essere ascoltati senza prevaricare, senza spavalderia, riconoscendosi in un gruppo*
- *Sto bene nel mio ambito lavorativo e mi piace ciò che faccio. L'unica lamentela gli orari di lavoro non tengono in considerazione le mie esigenze familiari e personali*
- *Trovo fondamentale il rapporto con i colleghi e tutte le figure che lavorano in struttura. Deve essere serio, di confronto e trasparenza*

11. Conclusioni

11.1. Elenco degli aspetti principali emersi dall'analisi:

A – Identificazione organizzativa: emerge una forte identificazione, tanto che quando gli operatori parlano della Casa di riposo, di solito dicono “noi” piuttosto che la casa di riposo (82,4%), e quando qualcuno parla bene della struttura viene sentito come un complimento personale (73,5%). I successi del centro servizi sono vissuti come successi personali (70,6%). L'item che presenta un minor grado di accordo risulta il primo “Quando qualcuno critica la Casa di Riposo in cui lavoro, lo sento come un'offesa personale” (47,1%). **Questo può essere significare che le critiche riguardano “altri” in generale.**

B – Senso di comunità organizzativo: si evidenzia un alto grado di accordo con l'item n. 13 “Mi sta a cuore il futuro di questa struttura/nucleo” (91,2%), segue l'affermazione di sentirsi abbastanza tranquilli da condividere con gli altri le proprie capacità e successi (79,4%) e che in questa struttura si discute e si riflette sul modo in cui i membri del gruppo lavorano insieme (73,5%). Trovano invece

minor accordo tra i rispondenti l'item 11 "sono legato ai miei colleghi, anche a quelli che mi sono meno simpatici" (44,1%) ed il n. 14 "Le persone che lavorano in questa struttura/nucleo hanno scopi comuni e una visione condivisa" (47,1%). **Sembra che per la metà circa dei rispondenti emergano delle perplessità circa la fiducia reciproca e i legami con i colleghi, componenti di base per potere contare nel sostegno reciproco che è la salvaguardia dell'autostima di ciascuno.**

C – Condivisione degli obiettivi: si rileva che **la maggior parte dei dipendenti condivide gli obiettivi e la vision del Centro Servizi Anziani; questo indicatore fa ben sperare nella partecipazione al processo di miglioramento.**

D – Empowerment psicologico nel contesto lavorativo: dimensione che raggiunge un alto punteggio medio, derivante dalla percezione condivisa che il lavoro svolto sia molto importante per la propria crescita personale e sulla piena fiducia nelle proprie capacità professionali. **Il gruppo si autopromuove ed è consapevole dei propri limiti (scelte e decisioni).**

E – Intenzioni di turnover: dall'analisi emerge che il 14,7% dei rispondenti dichiara un forte desiderio di trasferimento, mentre l'11,8% dichiara la volontà di cambiare ambito di lavoro. **Questo indicatore deve essere indagato in maniera più approfondita per comprendere le motivazioni, che possono variare da un dipendente all'altro.**

F – Soddisfazione lavorativa: **nel gruppo indagato, la soddisfazione risulta essere molto buona.**

G – Benessere psicosociale: emerge una buona percezione della propria capacità di gestione della vita quotidiana e delle proprie relazioni interpersonali. **Un minor grado di accordo si rileva per quanto riguarda la possibilità di avere relazioni calorose e di fiducia con gli altri e di aver avuto nell'ultimo mese esperienze che hanno sfidato l'operatore a crescere e a diventare una persona migliore.**

H – Strategie di coping: si evidenzia che trovano i maggiori consensi le tecniche di coping attivo seguite dalla richiesta di sostegno a familiari e/o amici, mentre, **la maggioranza degli intervistati non concorda con l'applicazione di sistemi di coping evitante.**

I – Carico di lavoro: prevale la sensazione che il lavoro richieda un impegno molto intenso e di fare le cose velocemente, ma anche che non sia richiesto un carico eccessivo e che il tempo a disposizione sia sufficiente a completare il proprio lavoro. **Questa percezione dei lavoratori riguarda il piano di lavoro e gli standard previsti dalla normativa, e quindi deve essere indagato in maniera più approfondita.**

L – Chiarezza del ruolo: risulta prevalente tra i rispondenti la percezione di **conoscere quello che gli altri si aspettano da ciascun ruolo lavorativo e di sapere quello che a ciascuno spetta di fare.**

M – Riconoscimento personale: prevale la sensazione di una valorizzazione del proprio lavoro da parte dei colleghi (58,8%) e dal proprio superiore (61,8%), ma anche di **non ricevere il riconoscimento che si merita (50%).**

N – Conciliazione lavoro- famiglia: Per quanto riguarda gli item relativi ai problemi di **conciliazione lavoro- famiglia**, emerge una posizione alquanto controversa da parte dei rispondenti; **circa un terzo dei rispondenti manifesta la difficoltà di conciliare la vita lavorativa con quella familiare.**

Dall'analisi delle relazioni tra le variabili anagrafiche e le risposte date nel questionario, emerge che le **intenzioni di turnover** diminuiscono all'aumentare dell'anzianità di servizio e che la soddisfazione lavorativa diminuisce con l'aumentare dell'età anagrafica.

Gli indici di correlazione più elevati riguardano le relazioni tra riconoscimento professionale, empowerment psicologico e la condivisione degli obiettivi.

Dall'analisi dei **dati qualitativi**, emergono alcuni punti di criticità che riguardano le relazioni interpersonali, la capacità di comunicare, di ascoltare, di collaborare, di condividere gli obiettivi e alcuni aspetti di carattere organizzativo.

Per quanto riguarda gli aspetti legati allo "Stare bene al lavoro", le persone che hanno compilato questa parte del questionario, hanno ritenuto utile evidenziare che per stare bene in ambito lavorativo bisogna: conciliare la vita lavorativa con quella familiare, collaborazione e armonia tra colleghi, più personale di notte, migliorare la turistica, migliore comunicazione, maggior rispetto.

11.2. Proposte di miglioramento:

Sulla base delle indicazioni emerse dalla rilevazione si propone di orientare gli incontri periodici e i momenti formativi futuri.

BIBLIOGRAFIA

- Baroni, M.R. (2003). *I processi psicologici dell'invecchiamento*. Carocci, Roma.
- Burroughs, S.M. e Eby, L.T. (1998). "Psychological sense of community at work. A measurement system and explanatory framework". *Journal of Community Psychology*, 26, pp. 509–532.
- Casula, C. (1997). *I porcospini di Schopenhauer*. FrancoAngeli, Milano.
- Converso, D. (2012). *Benessere e qualità della vita organizzativa in sanità*. Espress Edizioni, Torino.
- Corino, U., Napoletano, L. (1997). *La formazione orientata sul gruppo di lavoro. Istituzioni, pedagogia e dinamiche di gruppo: esperienze*. Franco Angeli, Milano.
- Dröes, M.R. (2011). Problematica psicosociale dei pazienti Alzheimer. *Psychomedia. Gruppaltà e ciclo di vita. Terza età*.
- FIASO – Federazione Italiana Aziende Sanitarie Ospedaliere (2015). *Promozione della salute organizzativa nelle Aziende sanitarie in tempo di crisi. Dati oggettivi, azioni di contrasto e sperimentazioni di conciliazione vita lavorativa – vita privata*. Kos Comunicazione e Servizi, Roma.
- Manfred, F.R. Kets de Vries (1993). *Leader, giullari e impostori*. Trad.it. Raffaello Cortina Editore, Milano, 1995.
- Manfred, F.R. Kets de Vries, Miller, D. (1984). *L'organizzazione nevrotica*. Trad.it. Raffaello Cortina Editore, Milano, 1992.
- McMillan, D. e Chavis, D.M. (1986). "Sense of community: A definition and theory". *Journal of Community Psychology*, 14, pp. 6-23.
- Moos, R.H. & Tsu, V.D. (1977). The crisis of physical illness: An overview. *In: Coping with physical illness*. R.H. Moos (ed.). Plenum Medical Book Company, New York/London.
- Obst, P., Smith, S.G. e Zinkiewicz, L. (2002). "An exploration of sense of community, Part 3: Dimensions and predictors of psychological sense of community in geographical communities". *Journal of Community Psychology*, 30, pp. 119-133.
- Petrick, J.A. & Manning, G.E. (1990). Developing an ethical climate for excellence. *The Journal for Quality and Participation*, 14, 84-90.
- Spreitzer, G.H. (1995). "Psychological empowerment in the workplace. Dimensions, measurement, and validation". *Academy of Management Journal*, 38, pp. 1442–1465.
- Tajfel, H. (1978). *Differentiation between social groups. Studies in the social psychology of intergroup relations*. Academic Press, New York.
- Zani, B. e Cicognani, E. (1999). *Le vie del benessere. Eventi di vita e strategie di coping*. Carocci, Roma.