



**Metàlogos Ricerca Formazione Consulenza S. C.**

**INDAGINE SUL BENESSERE DEI LAVORATORI OPERANTI NEI SERVIZI ALLA PERSONA: RUOLO DELLA FORMAZIONE, DELL'ISTRUZIONE E DELLE VARIABILI DEMOGRAFICHE.**

**Rudy Orzes\*, Alvaro Pra Baldi\*, Cristina Ravazzolo\* e Angelica Moè\*\***

**(\*) Metàlogos - ricerca, consulenza, formazione, Belluno**

**(\*\*) Dipartimento di Psicologia Generale, Università di Padova**

**Congresso AIRIPA Piacenza 17-18 ottobre 2008**

L'indagine qui presentata è stata condotta all'interno di un ampio progetto volto alla prevenzione del rischio psico-emozionale dei lavoratori operanti nei servizi alla persona. Il progetto finanziato da FON.COOP si è svolto con il partenariato di Consorzio SACS scs di Belluno e Cooperativa Le Valli scs di Longarone (BL) e concordato con: CGIL-CISL-UIL.

Uno degli obiettivi di progetto era da una lato valutare lo stato di benessere psicologico dei lavoratori operanti con diversi ruoli e in diversi ambiti dei servizi alla persona, dall'altro ricavare indicazioni utili alla taratura di interventi di formazione personale volti al miglioramento del benessere psicologico dei lavoratori e alla riduzione del rischio di incidenti sul lavoro.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione del benessere psicologico dei lavoratori è stato il Questionario di Benessere Psicologico RPWB di Carrol D. Ryff (1989), che in fase di somministrazione è stato affiancato da una sezione che richiedeva una serie di dati di tipo anagrafico (pur nel rispetto dell'anonimato) e di percorso formativo e lavorativo, incluse domande relative agli infortuni.

Poiché la raccolta dei dati è ancora in corso, vengono qui presentate le prime analisi effettuate sui dati raccolti su un campione ridotto costituito di 237 lavoratori, 209 donne e 27 uomini, operanti nei servizi alla persona di tipo assistenziale e non,.

## **Il Questionario**

Il questionario di Ryff è strutturato per indagare 6 distinte aree del benessere psicologico :

- 1. Auto-accettazione** indagata con item del tipo: *“Ognuno ha le sue debolezze, ma a me sembra di averne più del normale”*; *“Quando mi confronto con i miei amici e conoscenti sono soddisfatto/a di quello che sono”*
- 2. Rapporto con gli altri** indagato con item tipo: *“Io e i miei amici partecipiamo gli uni ai problemi degli altri”*; *“Ho la sensazione di aver ricevuto molto dalle mie amicizie”*
- 3. Autonomia** indagata con item del tipo: *“Per me è molto più importante essere soddisfatto/a di me stesso/a che godere dell'approvazione altrui”*; *“Raramente le persone mi convincono di fare cose che non vorrei fare”*

4. **Padronanza (dominio) sull'ambiente** indagata con item del tipo: *"In generale ho la sensazione di avere il controllo della situazione in cui vivo"; "Sono pienamente capace di far fronte alle numerose responsabilità della mia vita quotidiana"*
5. **Scopo di vita** indagato con item del tipo: *"Traggo soddisfazione dal pensare a ciò che ho realizzato nella vita"; "Ho un senso di direzione e dei propositi nella vita"*
6. **Crescita personale** indagata con item del tipo: *"Ho la sensazione di essere cresciuto/a molto come persona nel corso del tempo"; "Secondo me, persone di ogni età sono capaci di continuare a crescere e a svilupparsi"*

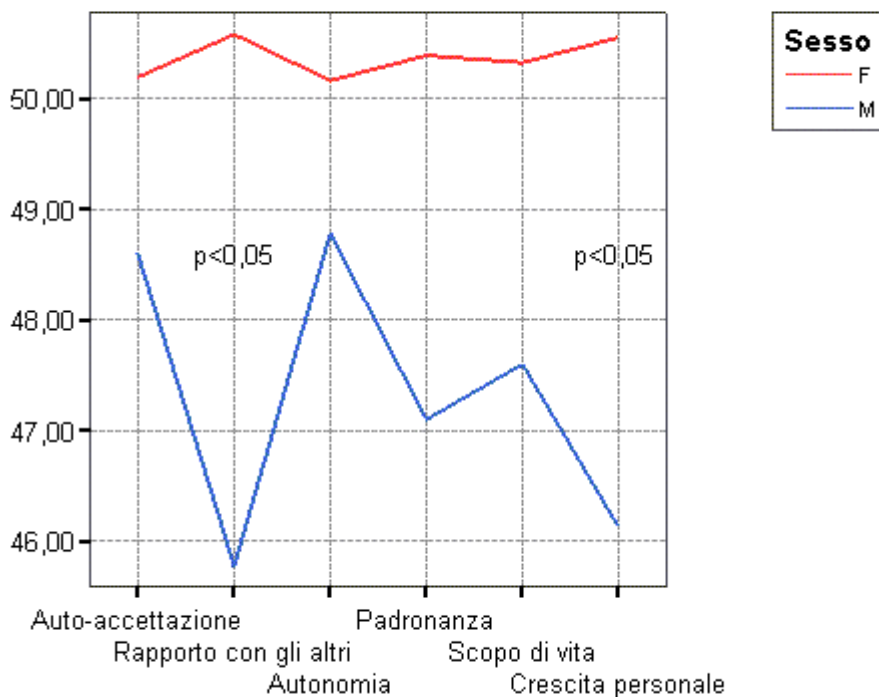
## PRIMI RISULTATI

I punteggi di scala sono espressi in punti T calcolati sui parametri del campione complessivo di 237 soggetti. In questa sede ci si limita alla valutazione della significatività degli effetti principali di genere, età, presenza o meno di figli, scolarità, formazione personale, ambito lavorativo, infortuni. I risultati vengono esposti in forma di profilo.

### Differenze di genere

Gli uomini mostrano un profilo alquanto diverso da quello femminile. In particolare questi si rappresentano con maggiori problemi di rapporto di fiducia ed empatico con gli altri e con minore sensazione di crescita personale, anche in termini potenziali, rispetto alle donne. Considerato il basso numero di uomini presenti nel campione e le differenze riscontrate tutte le analisi che seguono vengono condotte sulle sole donne.

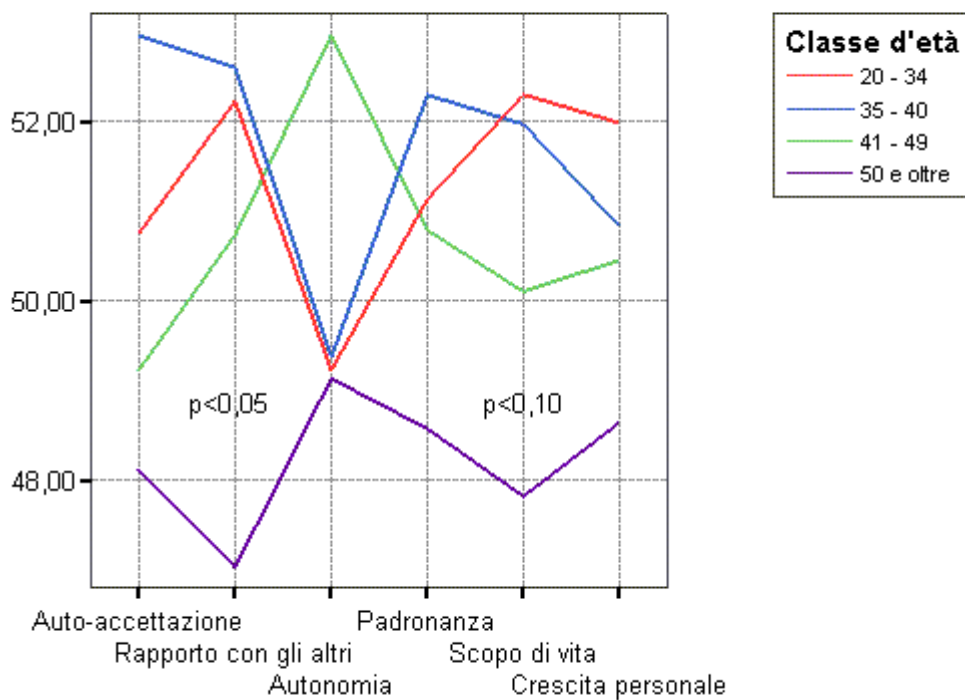
**Confronto per genere (medie in punti T)**



### Effetto dell'età

Emerge un effetto significativo del fattore età solo nella scala del rapporto con gli altri, nella quale le donne più anziane mostrano maggiori difficoltà. In maniera meno significativa si osserva pure un effetto nel scala relativa allo scopo di vita i cui valori si riducono al crescere dell'età.

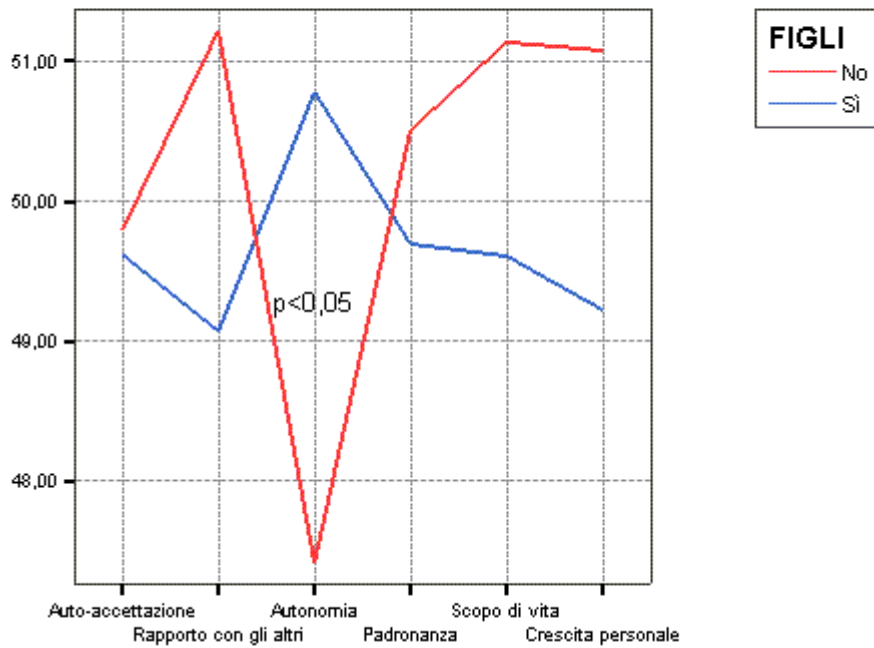
Confronto fra classi d'età (solo donne)



### Effetti della presenza o meno di figli

L'esser madri sembra incrementare in modo significativo il sentirsi autonomi e sicure nel giudizio e nell'iniziativa personali, ma questa condizione dovrà essere ulteriormente indagata in quanto sovrapposta all'età matura.

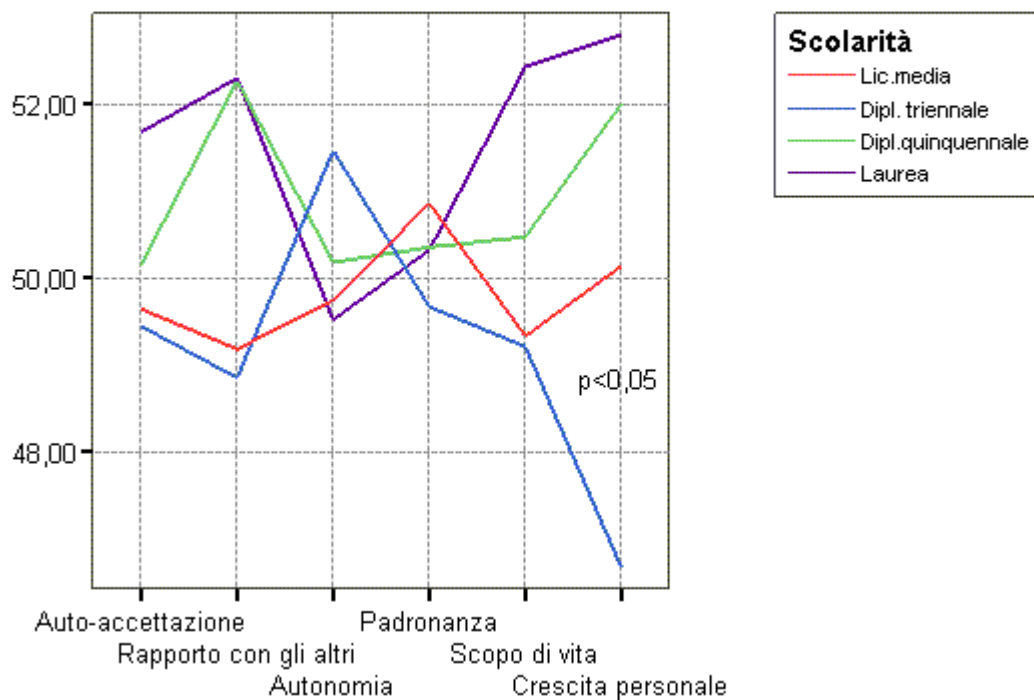
Presenza / assenza di figli (solo donne)



## Effetti della scolarità

Fra le donne, la scolarità non pare essere un fattore influente sul benessere psicologico dei lavoratori con un'eccezione: vi è calo significativo nella scala della crescita personale nelle scolarità inferiori, in particolare fra chi possiede una qualifica professionale; sembrerebbe quasi che questo titolo di studio venisse vissuto più come un ostacolo che come una risorsa per il proprio sviluppo.

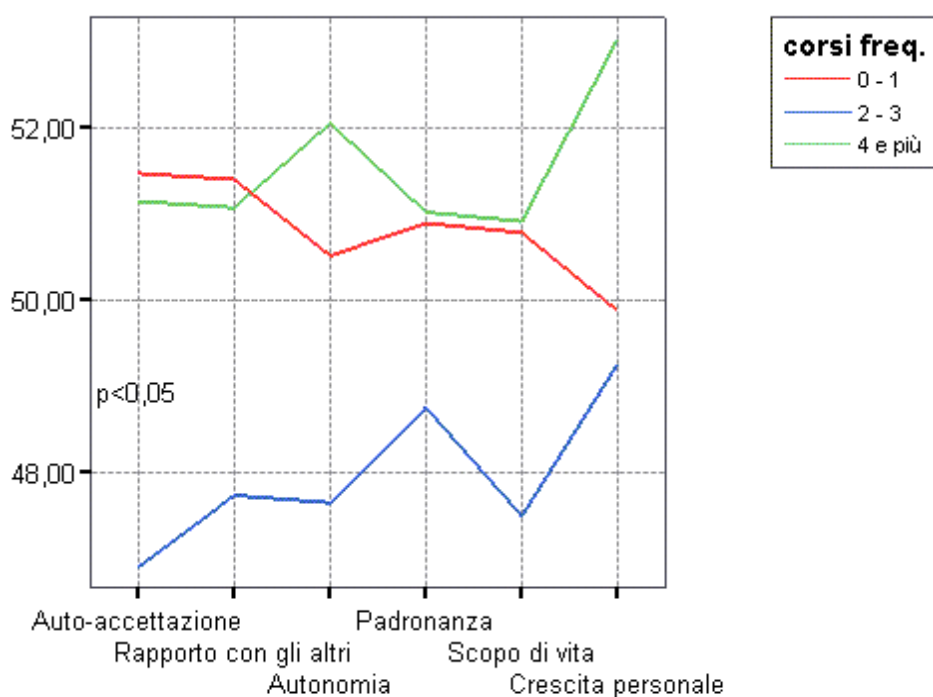
### Confronto per scolarità (solo donne)



## Effetti della formazione personale

I risultati ottenuti sembrano indicare che una partecipazione a iniziative mirate alla formazione personale produca effetti positivi solo se è sufficientemente estesa. Quanti hanno una formazione ancora ridotta si descrivono con un grado di benessere psicologico ridotto sia rispetto a chi non ha usufruito di formazione sia a chi ne ha avuto in misura consistente. La formazione personale sembra dispiegare effetti positivi in ambiti come l'autonomia e la crescita personale solo se sufficientemente estesa, mentre nelle prime fasi sembra incidere negativamente in quasi tutte le aree considerate con significativi effetti sull'auto-accettazione.

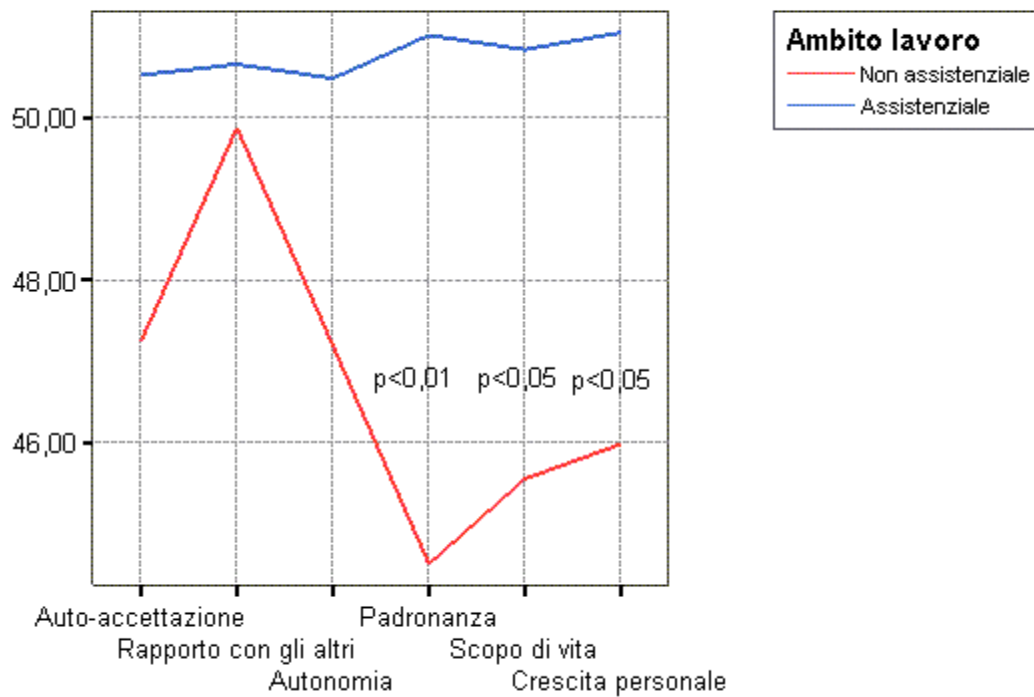
### Confronto per partecipazione a formazione personale (solo donne)



### Effetti dell'ambito lavorativo

Il profilo di benessere psicologico delle donne che operano in ambito non assistenziale (19 sogg.) risulta alquanto depresso rispetto a quello di quante operano nell'assistenza, con differenze significative nella padronanza, nello scopo di vita e nella crescita personale.

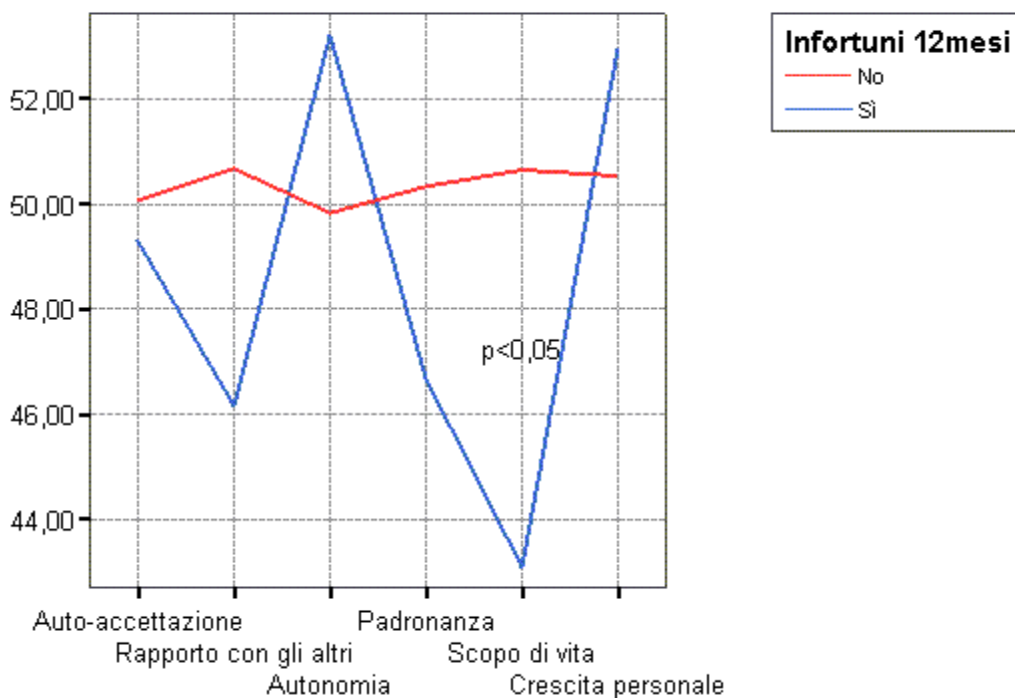
Confronti per ambito di lavoro



### Confronto fra chi ha avuto infortuni e chi non li ha avuti

Il profilo delle donne che hanno subito infortunio negli ultimi 12 mesi (9 sogg.) si presenta alquanto irregolare. Vi è una sola differenza significativa nello scopo di vita, ma nel complesso la loro auto-descrizione può essere così sintetizzata: presentano una normale auto-accettazione, hanno difficoltà nel rapporto di fiducia ed empatico con gli altri, la loro autonomia di giudizio è forse eccessiva mentre si sentono poco capaci di incidere sulla realtà esterna di usare le proprie risorse per farne fronte, sono disorientate e in difficoltà nel dare e riconoscere uno scopo alla propria vita.

Confronto per infortunio (solo donne)



### Conclusioni

Queste analisi pur se provvisorie e condotte su un campione non ancora completo forniscono alcune prime indicazioni.

- Fra i lavoratori dei servizi alla persona sembrano esserci sostanziali differenze di benessere fra donne e uomini le cui cause andranno ricercate.
- Nelle donne il grado di benessere tende a scendere con l'avanzare dell'età in tutte le aree ad eccezione dell'autonomia che cresce nelle quarantenni età in cui è più frequente essere anche madri con figli piccoli.
- Il livello di scolarità, che peraltro è legato al ruolo professionale, incide positivamente sulla sensazione di crescita personale e in parte nella consapevolezza del proprio scopo di vita. Un approfondimento andrà condotto sul caso di quante possiedono una qualifica triennale che sembra produrre una riduzione di benessere in quasi tutte le aree esaminate dal questionario della Ryff.
- La formazione personale sembra migliorare il benessere psicologico a patto che non sia episodica, nel qual caso può addirittura essere un fattore di destabilizzazione.



- Chi opera nell'assistenza mostra un buono e armonico profilo di benessere psicologico a differenza di quante operano in servizi diversi come l'amministrazione e il segretariato che si descrivono con significative difficoltà nel fronteggiamento dell'ambiente, nella soddisfazione della vita e nella possibilità di crescita personale.
- Chi si espone ad infortuni presenta un profilo alquanto disarmonico (forse in parte anche a causa del basso numero di soggetti) che sembrerebbe indicare la necessità di interventi formativi focalizzati soprattutto sull'incremento della fiducia negli altri e, parallelamente, su una riflessione critica su eccessivi individualismo e fiducia in se stessi. Ancora più necessarie sembrano essere le azioni formative volte a potenziare le capacità di fronteggiamento delle richieste dell'ambiente e alla chiarificazione dello scopo della propria vita.