



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Facoltà di Psicologia 2

**Corso di Laurea Specialistica in
Formazione, Comunicazione e Innovazione
nei contesti Sociali e Organizzativi**

- Potenziale Umano -

Tesi di Laurea

Stressor e Comportamenti Controproduttivi sul lavoro

Contributo Empirico

Relatore:

Prof. re Claudio Barbaranelli

Correlatore:

Prof. re Fabio Ferlazzo

Laureando:

Ciro Persico

Anno Accademico 2008/2009

PRESENTAZIONE E ABSTRACT

Il lavoro presentato in questa tesi di laurea riguarda la verifica, attraverso dei dati raccolti sul campo, della bontà di un modello teorico che collega i fattori di stress ambientali, dove per ambiente non si intende solo l'ambiente fisico ma anche la struttura organizzativa, comprendente norme, procedure, relazioni interne ed esterne, ecc., con lo stato di benessere o malessere che gli individui sperimentano giornalmente nell'ambito del proprio lavoro, e con determinati comportamenti, detti controproduttivi, che possono danneggiare non solo l'organizzazione ma anche l'individuo stesso ed i suoi colleghi (assenteismo, ritardi, furto, sabotaggio, prestazione scadente, atti di violenza, aggressioni, ecc.)

Innanzitutto vorrei spiegare il perché ho scelto questo argomento per la mia tesi. Sono uno studente lavoratore ed insegno in una scuola superiore statale. Lavoro da oltre 33 anni ed ho avuto diverse esperienze lavorative non solo nel pubblico ma anche nel privato, sia con piccole aziende che con multinazionali, sia come semplice impiegato che come responsabile di gruppi di lavoro, sia come dipendente che come imprenditore ed anche come libero professionista. In tutti questi anni ho avuto modo di osservare i comportamenti non solo miei ma anche dei miei colleghi nell'ambito lavorativo, comportamenti sia produttivi che controproduttivi e mi sono fatto anche una mia idea di quali potevano essere i fattori che determinavano tali comportamenti. Chiaramente la mia era un'idea molto soggettiva che non aveva alcun fondamento scientifico. Quindi l'opportunità di poter partecipare ad una ricerca scientifica riguardante tale tema mi ha intrigato e mi ha dato stimoli e motivazioni molto forti. Questo tema è oggi di grande attualità, soprattutto per il settore pubblico del quale attualmente faccio parte anch'io in qualità di insegnante presso una scuola statale superiore. Durante questa mia nuova esperienza, sono poco più di tre anni che insegno, ho avuto modo di rilevare che lo stress è molto diffuso nel corpo insegnante anche se la maggior parte non intende riconoscerlo. Conosco docenti che hanno dato tanto in oltre 30 anni di carriera, lamentano però la mancanza quasi totale di corsi di aggiornamento riguardo gli argomenti trattati nella loro materia, soprattutto se si tratta di materie tecniche, lamentano la mancanza di risorse e strutture adeguate per poter insegnare in modo efficace, lamentano i mancati riconoscimenti da parte di tutti, genitori, alunni, governo ed opinione pubblica, e tante altre cose che non sto qui ad elencare perché l'argomento potrebbe tranquillamente essere oggetto di una tesi a parte. La cosa mi ha talmente interessato e, personalmente, toccato che quando ho sostenuto l'esame di *medicina del lavoro* per questo corso di laurea, ho redatto una tesina che aveva per titolo "Rischi e patologie nel lavoro di insegnante", che è stata molto apprezzata non solo dal mio docente ma soprattutto dai miei colleghi insegnanti. Forse è stato

proprio questo lavoro a spingermi a chiedere al Prof. Barbaranelli di poter partecipare a questa ricerca ed in particolare di poter trattare l'aspetto riguardante i fattori di stress.

Si potrebbe pensare che i risultati di questo studio interessino solo i lavoratori dipendenti. Invece tali risultati interessano anche, e forse soprattutto, i datori di lavoro incluso il nostro Governo che attualmente ha intrapreso una aspra battaglia nei confronti dei cosiddetti "fannulloni". La maggior parte dei datori di lavoro, compreso lo Stato, tende a condannare i comportamenti controproduitivi ed a cercare di eliminarli attraverso le sanzioni ed un controllo rigoroso e repressivo. Basti pensare alla lotta intrapresa dal Governo Italiano contro l'assenteismo, combattuto attraverso una richiesta di certificazione per le malattie valida solo se rilasciata dai medici convenzionati con le ASL e attraverso un'estensione della fascia oraria di reperibilità tale da rendere il lavoratore simile ad un detenuto agli arresti domiciliari. Ma ci si è mai chiesto perchè alcune persone mettono in atto tali comportamenti? Ci si è mai chiesto se esistono dei fattori che possano procurare nel lavoratore sentimenti di insoddisfazione, ansia, insicurezza, frustrazione ed un generale stato di malessere psicofisico e che non siano proprio queste emozioni negative e questo stato psicofisico che lo portano a comportarsi in tal modo? Ci si è mai chiesto se, agendo su alcuni fattori, sia possibile non solo eliminare i comportamenti controproduitivi, ma favorire dei comportamenti che possano determinare un aumento della produttività? Sicuramente i comportamenti controproduitivi vanno biasimati però, per contrastarli, si potrebbe cercare di intervenire sulle cause oltre che sugli effetti.

La ricerca presentata in questa tesi è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario. Tale questionario non mirava a rilevare lo stato psicofisico o i comportamenti messi in atto dal singolo individuo, ma i dati sono stati elaborati in forma aggregata per individuare appunto quali sono i fattori sui quali si potrebbe intervenire per migliorare lo stato di salute del lavoratore in relazione al proprio lavoro il che condurrebbe ad una diminuzione dei comportamenti controproduitivi.

I comportamenti controproduitivi sul lavoro hanno ricevuto grandi attenzioni, soprattutto negli ultimi anni, nella letteratura riguardante lo stress occupazionale in relazione, non solo ai suoi fattori, ma soprattutto alle reazioni emotive, fisiche, psichiche e comportamentali. Le ricerche sullo stress correlato al lavoro comportano lo studio della relazione tra i fattori di stress lavorativi e le risposte dei lavoratori a tali stressor. A tal proposito esistono diverse proposte di modelli teorici che spiegano questo processo. Di particolare interesse è il modello "*stressor-emotion*" di Spector e Fox (2005). Si tratta di un modello che vede i comportamenti controproduitivi come anello finale di una catena che ha come anello iniziale gli stressor lavorativi. In tal senso, quindi, i fattori di stress lavorativi diventano la causa scatenante

l'intero processo. Questi stressor, attraverso la loro percezione, moderata dal processo di valutazione delle situazioni, e attraverso lo stato emotivo negativo conseguente, a sua volta influenzato da alcuni tratti di personalità e dal controllo percepito, determinano i comportamenti controproduttivi. Questi comportamenti, secondo la definizione data da Spector e Fox, possono essere distinti in comportamenti controproduttivi verso le organizzazioni e comportamenti controproduttivi verso le persone. Gli stressor lavorativi sono molteplici per cui in questo studio si è pensato di restringere la cerchia ai tre fattori che sono stati maggiormente studiati e che sono anche quelli sui quali maggiormente si è focalizzata l'attenzione di Spector, ossia i *vincoli organizzativi*, i *conflitti interpersonali* e il *carico di lavoro quantitativo*. Per vincoli organizzativi si intende tutto quanto interferisce col proprio lavoro, che impedisce od ostacola lo svolgimento nel migliore dei modi del proprio lavoro (regole, procedure, interruzioni, strutture e risorse mancanti o insufficienti, ecc.). Mentre per carico di lavoro quantitativo si intende il volume di lavoro da dover svolgere in un determinato intervallo di tempo. Inoltre, sempre seguendo le indicazioni e gli studi di Spector, si è cercato di verificare la relazione che può esserci tra i disturbi psicofisici, i tre stressor presi in considerazione ed i comportamenti controproduttivi sul lavoro.

La letteratura in merito ci dice che riguardo al *carico di lavoro* gli studi si sono focalizzati soprattutto sulle sue conseguenze fisiche riscontrando in particolare una correlazione con le malattie coronariche (Buell e Breslow, 1960). Spector e Jex (1998) hanno invece trovato che tale fattore determina ansia e frustrazione che portano come conseguenza il solo aumento della volontà di lasciare l'organizzazione, mentre per la prestazione hanno trovato addirittura una correlazione positiva.

Per il fattore relativo al conflitto interpersonale, gli studi precedenti ci dicono che esso ha un impatto negativo e di notevole importanza sui lavoratori (Spector e Jex, 1998) e che determina soprattutto ansia oltre ai disturbi fisici e comportamentali.

L'ultimo fattore di stress esaminato, ossia i vincoli organizzativi, sono stati oggetto di studio in particolare per Peter e O'Connor (1980), per Spector e Jex (1998) e per Villanova e Roman (1993). Questi studi ci dicono che tale fattore è fortemente correlato con le reazioni alle emozioni negative che esso stesso suscita nei lavoratori, quali l'insoddisfazione, la frustrazione e l'ansia.

Per i disturbi psicosomatici le ricerche ci dicono che essi sono ben correlati sia ai fattori di stress, sia a quelle emozioni negative, quali l'insoddisfazione, l'ansia e l'insicurezza, che sono determinanti per la messa in atto dei comportamenti controproduttivi.

Dai risultati complessivi emerge che:

- i vincoli organizzativi correlano positivamente con tutte le altre componenti esaminate e sono significativamente associati ad entrambi i tipi di comportamenti contro produttivi;
- anche i conflitti interpersonali correlano positivamente con tutte le altre componenti esaminate, mentre risultano significativamente associati solo ai comportamenti controproduttivi verso le persone;
- per i carichi di lavoro invece la situazione è completamente diversa; essi non correlano affatto con i comportamenti controproduttivi verso le organizzazioni ed hanno una correlazione positiva molto debole con quelli verso le persone, mentre risultano correlati positivamente con i disturbi psicosomatici; per quanto riguarda la loro incidenza sui comportamenti controproduttivi, le analisi di regressione multipla ci dicono che questo stressor non risulta associato a nessuno dei due tipi.
- i disturbi psicosomatici risultano correlati positivamente sia con i tre fattori di stress esaminati che con entrambi i tipi di comportamenti controproduttivi e dalle regressioni multiple effettuate risulta anche che essi sono associati ai due tipi di comportamento controproduttivi. Sembra quindi che le persone siano molto sensibili al fatto di essere impossibilitati o essere ostacolati nello svolgimento del proprio compito. Lo scopo di qualsiasi lavoratore è quindi quello di portare a compimento e nel miglior modo possibile il proprio lavoro e quando percepisce di essere ostacolato sperimenta delle emozioni negative che lo portano a mettere in atto comportamenti controproduttivi sia verso l'organizzazione che verso i suoi componenti; a questo poi si aggiunge un senso di malessere oltre che psicologico anche fisico con la possibilità che possa sfociare in patologie anche gravi. Anche i conflitti interpersonali sono molto sentiti. Essi possono sfociare in disturbi psicofisici e determinare la nascita di emozioni negative, però sembra che tali emozioni possano condurre più ad azioni controproduttive verso le persone che non verso le organizzazioni. I lavoratori sono sensibili anche ai carichi di lavoro eccessivi, però sembra che lo stress procurato da questo fattore si manifesti solo attraverso i disturbi psicosomatici e non attraverso le azioni dannose verso l'organizzazione e verso le persone.

In sostanza i risultati che sono emersi da questo studio sembrano confermare le ipotesi di partenza e risultano in linea con altre ricerche internazionali.

Oggi più che mai la convivenza nei contesti di lavoro è in crisi. Cresce la sofferenza di molte persone che operano nei contesti organizzativi. Il lavoro copre buona parte della nostra vita. Il dover svolgere un lavoro dove si sperimentano in misura maggiore emozioni negative rispetto a quelle positive determina sofferenza e insoddisfazione lavorativa che si riflette anche sulla vita in generale. Il lavoro, oltre ad essere una fonte di reddito, dovrebbe essere fonte di

soddisfazione e indurre nelle persone un senso di autorealizzazione. Purtroppo questo accade per poche persone, mentre la maggior parte vede il lavoro come una costrizione della quale farebbe volentieri a meno. Sarebbe bello se tutti potessero vivere il proprio lavoro come fonte di soddisfazione e di autorealizzazione. Ne guadagnerebbero tutti: i lavoratori, che godrebbero di un benessere psicofisico e di una salute migliore; i datori di lavoro, che non dovrebbero avere a che fare con questi comportamenti controproduttivi che sono dannosi per la propria organizzazione e nello stesso tempo incidono negativamente sulla produttività; l'intera società, che non dovrebbe sobbarcarsi i costi sociali derivanti da questo tipo di comportamento e nello stesso tempo beneficerebbe di una produttività quasi ottimale che aumenterebbe la nostra ricchezza complessiva.

Gli psicologi del lavoro e delle organizzazioni stanno svolgendo per intero la loro parte attraverso continui studi e ricerche e, nonostante per ora i loro appelli siano rimasti inascoltati, continuano imperterriti le proprie ricerche per fornire alle organizzazioni quelle conoscenze, quei suggerimenti e quegli strumenti che possano condurre, se utilizzati, a migliorare la salute ed il benessere organizzativo. Ma forse per ottenere questo scopo, ciò che bisogna scoprire e capire è come mai concetti così semplici e confermati ripetutamente dai dati di numerosissime ricerche non vengano condivisi e fatti propri dalle organizzazioni.