

Indice

Introduzione	11
--------------	----

PARTE PRIMA INTRODUZIONE ALLA PSICOLOGIA DEL LAVORO

Capitolo primo

La Psicologia del lavoro	17
---------------------------------	----

1.1 Il lavoro	17
---------------	----

1.2 La funzione della psicologia del lavoro in un mondo che cambia	21
--	----

Capitolo secondo

Origini e sviluppi della psicologia del lavoro	25
---	----

2.1 Le origini	25
----------------	----

2.2 Taylor	26
------------	----

2.3 La natura sociale del lavoro e le Relazioni Umane	28
---	----

2.4 TQM Total Quality Management. W. Edwards Deming	29
---	----

2.5 Un cambiamento di prospettiva. Human Centered Design HCD	31
--	----

2.6 Il panorama italiano	34
--------------------------	----

Capitolo terzo

La Pandemia e i suoi effetti sul mondo del lavoro	39
--	----

3.1 La pandemia	39
-----------------	----

3.2 Gli interventi per gli operatori	44
--------------------------------------	----

PARTE SECONDA
I CONCETTI CHIAVE DELLA PSICOLOGIA DEL LAVORO

Capitolo primo

La motivazione al lavoro	51
1.1 La motivazione	51
1.2 La motivazione al lavoro	57
1.3 L'approccio bisogni-motivi-valori	57
1.4 L'approccio della scelta cognitiva	61
1.5 L'approccio dell'autoregolazione	63
1.6 Analisi del contesto e scelta di strategie adeguate	65
1.7 Altre prospettive sulla motivazione	69

Capitolo secondo

La soddisfazione lavorativa e l'inclusione al lavoro	73
2.1 Dalla soddisfazione lavorativa	73
2.2 All'inclusione lavorativa	79

Capitolo terzo

Il lavoro di gruppo	83
3.1 Il lavoro di gruppo	83
3.2 I compiti del gruppo di lavoro	85
3.3 Dinamiche interne	92
3.4 I team virtuali	96

Capitolo quarto

La Leadership	99
4.1 La leadership	99
4.2 La figura del leader	105
4.3 Approcci sulle contingenze situazionali	106
4.4 Approcci focalizzati sulle percezioni leader-seguaci	110
4.5 Altre considerazioni sulla leadership	112
4.6 Diversity Management e leadership innovative	118

Capitolo quinto

Il clima organizzativo	123
5.1 Il concetto di clima	123
5.2 Come rilevare il clima organizzativo	125

Capitolo sesto

La psicologia della salute e della malattia	131
6.1 Salute e benessere	131
6.2 La psicologia della salute	136
6.3 La psicologia della persona malata	141
6.4 Far fronte alla malattia	147
6.5 La persona che muore	149
6.6 Medical Humanities	151

PARTE TERZA

I FATTORI POTENZIANTI E PROTETTIVI
IN PSICOLOGIA DEL LAVORO

Capitolo primo

I fattori potenzianti e protettivi in psicologia del lavoro	155
1.1 L'empowerment	155
1.2 I diversi ambiti dell'empowerment	158
1.3 Organizzazione empowering e lavoro in team	161
1.4 Empowerment dopo la pandemia da SARS COV 2	162

Capitolo secondo

Non technical skills	165
2.1 Le competenze trasversali	165
2.2 Le sette Non-Technical Skills	170
2.3 La comunicazione	175

Capitolo terzo

Le altre competenze trasversali: Soft Skills	183
3.1 Le Soft Skills per le professioni Socio Sanitarie	183
3.2 Capacità di risolvere problemi - Problem Solving	184
3.3 Creatività	185
3.4 Gestione delle emozioni	186
3.5 Intelligenza Emotiva	188
3.6 Consapevolezza di sè – Self Awareness	189
3.7 Empatia	190
3.8 Gestione dei conflitti	193

PARTE QUARTA
I FATTORI DI RISCHIO E CRITICITÀ
IN PSICOLOGIA DEL LAVORO

Capitolo primo

Lo stress	201
1.1 Eustress, distress e resilienza	201
1.2 Stress e società	208
1.3 Stress e lavoro	210

Capitolo secondo

Il Burnout	217
2.1 Il burnout	217
2.2 Teorie sul burnout	219
2.3 Burnout e compassion fatigue	221

Capitolo terzo

Mobbing e Vessazioni	237
3.1 Il Mobbing e lo Straining	237
3.2 Il bersaglio	239
3.3 Il Bullying	247
3.4 Il Bossing	248
3.5 La condizione femminile e le molestie sessuali	249
3.6 I conflitti	253

Capitolo quarto

Condotte lavorative inadeguate e nuovi trend nel mondo del lavoro	255
4.1 Condotte lavorative inadeguate	255
4.2 Aggressività e violenza nei luoghi di lavoro	257
4.3 Ritardi sul lavoro, assenteismo, turnover	264
4.4 Workaholism	266
4.5 La solitudine sul luogo di lavoro	269
4.6 Glossario per orientarsi nei nuovi trend nel mondo del lavoro	271

PARTE QUINTA
LA RETE DEI SERVIZI

Capitolo primo

L'organizzazione dei servizi socio sanitari	279
1.1 Area disabilità	281
1.2 Area Salute Mentale	290
1.3 Area Dipendenze Patologiche	300
1.4 Area Minori	304
1.5 Area Anziani/Soggetti fragili	319
1.6 Area Adulti	328
1.7 Strutture Sociali per Adulti	332
Bibliografia e Sitografia	341
Elenco figure	352

Introduzione

Il lavoro è una componente estremamente significativa della vita di ciascun individuo.

La necessità di autonomia economica è tra le principali, ma non l'unica, esigenza che si intreccia a questo tema, fortemente legato all'identità della persona, al suo progetto di vita, alla storia della sua famiglia, all'espressione della personalità, alla socializzazione, e molto altro.

Investiamo buona parte del nostro tempo e della nostra vita lavorando, cercando di stringere relazioni favorevoli per guadagnare consenso e migliorare le nostre opportunità di successo, ma spesso sottovalutiamo tutte le dinamiche che intervengono in questo processo e che ci permettono di realizzare i nostri obiettivi, oppure tendono a mortificarli.

Le leggi economiche, come quelle che regolano il mondo del lavoro e la sua evoluzione nel tempo, sono in realtà anche delle leggi sociali e rispondono ad aspetti psicologici individuali, di gruppo, cognitivi, emotivi e relazionali e come tali vanno interpretati, al di là del valore che si può attribuire all'esito dei comportamenti lavorativi.

Il mercato del lavoro si modifica costantemente e, sempre di più, trovare lavoro è diventato a sua volta un lavoro.

Per accedere alle professionalità della salute e della cura, bisogna comprendere le organizzazioni, analizzare i sistemi complessi come i servizi sociali e sanitari, dotarsi di competenze e abilità, oltre che di strumenti tecnici specifici e professionalità.

Questo testo, che segue il precedente manuale del 2012, è rivolto a tutti coloro che stanno progettando una carriera lavorativa in questo campo, coerente con le loro aspettative professionali ed umane. Nasce infatti dalla necessità di fornire, agli studenti uno strumento di consultazione che permetta di analizzare le principali aree di interesse della psicologia del lavoro e delle organizzazioni.

È pensato inoltre per quegli operatori dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari, che sentono l'esigenza di fronteggiare il cambiamento del proprio ruolo, in un mondo del lavoro che vive trasformazioni importanti e che ha dovuto rimodulare i propri assetti in ragione di fattori economici, organizzativi e, con la recente pandemia, emergenziali.

Il panorama dei testi che trattano di psicologia del lavoro è vasto, con tematiche approfondite da diverse prospettive e punti di osservazione peculiari. Col presente lavoro vorremmo fornire uno strumento che raccolga gli elementi salienti della materia in un'ottica utile a chi è interessato ai servizi sociali e sanitari e alla loro organizzazione, con un approccio aggiornato agli effetti dei nuovi trend e delle nuove sfide post pandemia da COVID 19.

Pur essendo la materia fluida ed interconnessa abbiamo creato delle suddivisioni che raggruppano le tematiche affini per capitoli a loro volta organizzati in 5 parti.

– *La prima parte* è un'introduzione alla psicologia del lavoro.

Affronteremo nel *Capitolo 1* le tematiche relative al rapporto individuo-lavoro-contesto in una prospettiva psicologica. Nel *Capitolo 2* descriveremo in sintesi origini e sviluppi della psicologia del lavoro, affiancando ai contributi di autori classici della storia della psicologia del lavoro come Taylor, Mayo e Maslow quelli di recenti autori e autrici del panorama italiano come Spaltro, Sarchielli, Avallone, Fraccaroli, Francescato, Gallo ed altri.

Una riflessione sulle conseguenze dell'epidemia da SARS COV 2 per i diversi servizi di cura ed assistenza, alla luce della letteratura recente e delle esperienze acquisite, viene esposta nel *Capitolo 3*.

– *Nella seconda parte* parleremo dei concetti chiave della psicologia del lavoro, prendendo in considerazione le problematiche che caratterizzano la quotidianità lavorativa di coloro che operano nei servizi sociali e sanitari.

Nel *Capitolo 1* descriveremo i modelli relativi alla motivazione al lavoro, nel *Capitolo 2* tratteremo il tema della soddisfazione lavorativa, estendendo la discussione all'inclusione al lavoro che consente il raggiungimento oltre degli obiettivi di gratificazione personale, dell'ottenimento dei diritti sociali.

Si procede con l'analisi di specifici ambiti di studio della psicologia del lavoro che interessano, in modo particolare: il lavoro di gruppo nel *Capitolo 3*, la *leadership* nel *Capitolo 4* e il clima organizzativo nel *Capitolo 5*.

Si è ritenuto in particolare di approfondire l'ambito della psicologia della salute e della malattia, *Capitolo 6*, per fornire elementi conoscitivi indispensabili nella relazione con gli utenti dei servizi socio-sanitari.

– *La terza parte* del testo, illustra i fattori potenzianti e protettivi in psicologia del lavoro con particolare riferimento nel *Capitolo 1* all'*empowerment*, cioè il processo di acquisizione di potere delle persone e delle comunità per sviluppare

le proprie risorse, alle competenze trasversali *Non Technical Skills* al *Capitolo 2* e *Soft Skills* al *Capitolo 3*. Le NTS e SS sono intese come quelle competenze non tecniche che rappresentano il capitale umano di cui gli operatori stessi sono portatori.

– *La quarta parte*, affronta i fattori di rischio e le criticità in psicologia del lavoro descrivendo alcune delle dinamiche disfunzionali che possono essere presenti nel sistema e che possono andare dagli aspetti noti dello stress *Capitolo 1*, al fenomeno del *burnout* e *della compassion fatigue* *Capitolo 2*, a comportamenti gravi e sanzionabili quali il *mobbing* e le molestie sessuali *Capitolo 3*, fino alle condotte lavorative inadeguate che possono danneggiare il lavoratore o il sistema stesso *Capitolo 4*.

– Si è ritenuto di dedicare *la quinta parte* alle organizzazioni e alla rete dei servizi con il *Capitolo 1* che entra nello specifico dell'attuale sistema di programmazione e definizione dei servizi socio sanitari, per permettere di considerare adeguatamente la specificità dei servizi socio sanitari nella loro articolata definizione.

A seguire una *Bibliografia* aggiornata da cui prendere spunto per ulteriori approfondimenti.