



**Associazione
Italiana
di Psicologia**

**Giornate di Studio della Sezione di
“Psicologia per le Organizzazioni”**

**“La Psicologia del lavoro e delle organizzazioni ai tempi
del Coronavirus: proposte di ricerca e linee di intervento”**

Programma dei Lavori e dei Contributi Presentati

19-20 Novembre 2020

Organizzato da

AIP, Sezione di Psicologia per le Organizzazioni

Comitato Scientifico

Lorenzo Avanzi, Barbara Barbieri, Vincenza Capone, Marialuisa Farnese,
Guendalina Graffigna, Andrea Gagnano, Dina Guglielmi, Silvia Ivaldi,
Amelia Manuti, Monica Molino

Comitato Organizzativo

Il Comitato Organizzativo, essendo modalità telematica, coincide con il CE di Sezione:
Lorenzo Avanzi, Guendalina Graffigna, Dina Guglielmi, Amelia Manuti, Monica Molino

Ringraziamo per il supporto tecnico:

Andrea Caputo, Greta Castellini, Elisa De Carlo, Giuliano Gemmano,
Dalila Monachino, Lorenzo Palamenghi, Agnese Zambelli

INDICE

Introduzione	p. 4
Programma	p. 7
Simposio "Fattori di rischio e fattori protettivi per la salute dei professionisti sanitari durante la pandemia da COVID-19"	p. 13
Simposio "Smart working e lavoro da remoto in tempo di COVID-19: conseguenze sul benessere del lavoratore"	p. 19
Simposio "Perché la vita lavorativa e sociale conta quanto la vita privata"	p. 25
Worskhop SIPLO "Benessere individuale e organizzativo nei processi di cambiamento. Modello e strumenti di intervento"	p. 31
Simposio "Le sfide al benessere lavorativo nell'emergenza Covid-19: dall'analisi dei fattori protettivi allo sviluppo di interventi"	p. 32
Simposio "Accompagnare il rientro al lavoro in presenza, tra senso di sicurezza psicologica e riorganizzazione dei processi organizzativi"	p. 40
Simposio "COVID, Management e oltre. Riflessioni critiche sul senso del lavoro nelle organizzazioni"	p. 46
Simposio "Il supporto alle scelte di carriera senza il contatto personale: vincoli e possibilità delle tecnologie didattiche"	p. 54
Simposio "Inciviltà e violenza al lavoro: antecedenti e implicazioni psicologiche e psicosociali"	p. 58
Simposio "Una smart leadership è possibile? Il ruolo di responsabili e pratiche HR durante il lavoro da remoto in emergenza"	p. 64
Simposio "L'impatto di covid19 sui consumi e sui consumatori"	p. 70
Simposio "Didattica a distanza: soluzioni per il presente, implicazioni per l'orientamento degli studenti universitari nel futuro"	p. 75

INTRODUZIONE

L'emergenza Coronavirus ha stravolto le nostre vite e le vite del mondo intero. I limiti e la precarietà attuale ci impediscono di realizzare in tutta sicurezza un convegno in presenza. Desideriamo comunque incontrarci per capire quale possa essere il contributo che la nostra Sezione può offrire in termini di comprensione e previsione della situazione attuale e futura, nonché di intervento per migliorare le condizioni organizzative, lavorative e di salute in cui ci siamo venuti a trovare.

Pertanto, quest'anno abbiamo organizzato due Giornate di studio della Sezione di Psicologia per le Organizzazioni in modalità telematica che si terranno **nel pomeriggio di giovedì 19 novembre e nella mattina di venerdì 20 novembre 2020.**

TEMA DELLE GIORNATE

Il tema delle Giornate di studio richiama l'attenzione sulla crisi legata al Coronavirus, alle conseguenze ed alle sfide, positive e negative, che tale crisi può avere per il presente e il futuro delle organizzazioni e del lavoro. Il nostro obiettivo è dunque quello di:

- Focalizzare l'attenzione sull'impatto psico-sociale della pandemia sul mondo del lavoro e delle organizzazioni, sulle radicali trasformazioni avvenute negli scenari occupazionali, nei processi produttivi, di consumo, nelle modalità di lavoro, di gestione delle organizzazioni, nella gestione ed erogazione dei servizi sanitari, ma soprattutto sui vissuti, sulle percezioni e sugli atteggiamenti di individui e gruppi, sui sentimenti di paura, insicurezza e resistenza al cambiamento.
- Offrire un momento di scambio e riflessione sulle implicazioni di queste trasformazioni in termini di futuro della ricerca e possibili interventi applicativi nell'ambito della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni.

La scelta di dedicare alcune Giornate di studio all'impatto psico-sociale del Coronavirus sul mondo del lavoro e delle organizzazioni è nata da una più ampia riflessione in seno ad AIP sul ruolo che la Psicologia, nel nostro caso la Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, potrebbe avere nella gestione del post-emergenza. Pertanto, sono state individuate le seguenti aree tematiche che potrebbero fungere da spunto di riflessione per aggregare ricerche ed interventi in corso e suggerire possibili piste di riflessione.

Smart working, uso delle tecnologie e confini vita-lavoro

Secondo le stime del Ministero del Lavoro, aggiornate al primo maggio 2020, 1 milione e 800 mila persone hanno lavorato in modalità smart working durante la prima fase dell'emergenza (nel 2019 erano 570 mila). Sappiamo che lo smart working significa vantaggi per le organizzazioni (meno costi, più produttività), i lavoratori (flessibilità, risparmio di tempo, soddisfazione) e anche per l'ambiente con la riduzione del traffico e quindi dell'inquinamento. Al contempo, una non adeguata gestione può avere ripercussioni sul benessere dei lavoratori e sull'efficacia organizzativa. La questione centrale è pertanto capire se, alla luce di questa situazione inedita, lo smart working si stia sviluppando e rinforzando o in realtà stia diventando più fragile e con quali conseguenze. Temi specifici legati a ciò possono essere, la formazione dei lavoratori sugli aspetti tecnici del lavoro e sulle competenze digitali, come pure sulla gestione dei tempi di vita; la gestione a livello individuale

ma anche organizzativo dei *confini* tra lavoro e privato o ancora gli interventi a livello manageriale per facilitare un cambio culturale, soprattutto in quelle organizzazioni meno favorevoli al lavoro agile. Inoltre, vi sarà la necessità di ripensare completamente i modelli basati sulla condivisione di spazi fisici e sulla creazione di reti, come gli spazi collaborativi di coworking, fab lab e simili.

Supporto alle organizzazioni

La fase 2 sarà orientata alla ripresa economica del Paese, che in questo momento rappresenta certamente una priorità, seppur subordinata a specifiche condizioni di sicurezza. Si prospetta quello che la letteratura scientifica di settore definisce un processo di *change management*. In questo scenario, l'organizzazione potrebbe essere chiamata ad affrontare grandi trasformazioni, di carattere strutturale, di strategie organizzative implementate, di processi lavorativi e condizioni ambientali e infine, di cultura aziendale nel suo complesso. Cruciale sarà, dunque, il ruolo del management, cui sarà chiesto di riguadagnare la fiducia e l'impegno dei propri dipendenti, di rinsaldare le relazioni nei luoghi di lavoro, di sviluppare creatività ed innovazione, di promuovere resilienza e capacità adattive a livello individuale e collettivo, di occuparsi del nuovo aumento del gender gap lavorativo, di supportare attivamente il cambiamento e vincere le comprensibili resistenze che potranno sorgere.

Comprensione dei bisogni dei cittadini, engagement e consumer education

Le misure restrittive attuate in questa emergenza hanno avuto ripercussioni sui cittadini producendo spesso allarmismo e senso di incertezza sul futuro e sulla propria condizione di salute. Questo ha avuto indubbie ricadute sugli stili di vita, sulle scelte e sui consumi delle persone. Lo scenario critico dell'epidemia da COVID19 ha, dunque, chiaramente messo in luce come le reazioni psicologiche dei cittadini all'emergenza (sanitaria, ma anche economica) possano avere un impatto riconfigurante non solo sulla vita dei singoli ma anche su quella delle organizzazioni. Comprendere le reazioni dei cittadini, i loro bisogni, le loro aspettative appare dunque cruciale sia per orientare iniziative di comunicazione, educazione e supporto rivolte alla popolazione, sia per sostenere il processo di trasformazione ed adattamento delle organizzazioni alla luce delle mutate esigenze del quadro.

Insicurezza lavorativa e occupabilità

Invitabile, nello scenario già delineato, un aumento della disoccupazione e della percezione di insicurezza lavorativa in chi continuerà a lavorare, con tutte le conseguenze economiche, psicosociali e sulla salute che le accompagnano. Assumono quindi un'importanza cruciale le politiche attive del lavoro e le misure che consentono di sostenere l'occupabilità delle persone. Pertanto sarà necessario sviluppare azioni innovative in risposta ai bisogni emergenti, dalla capacità di individuare tipologie di inoccupati e disoccupati per facilitare l'incrocio domanda-offerta di lavoro, all'implementazione di servizi innovativi mirati che consentano una riconversione lavorativa basata su progetti professionali costruiti sulla base delle competenze possedute ma anche dell'attuale mercato del lavoro. Particolare attenzione andrà dedicata al lavoro 'in nero'. La sfida sarà duplice: progettare e mettere in atto un sistema di tutele e implementare azioni di supporto per il loro sviluppo che dia loro maggiore potere negoziale da un lato e prospettive di occupabilità dall'altro.

Stress lavoro-correlato, burnout e salute

La letteratura internazionale ha evidenziato da lungo tempo, come lo stress lavoro-correlato sia fra i principali rischi per la salute, la sicurezza e, indirettamente, per la performance dei lavoratori e

delle organizzazioni. L'attuale emergenza e la gestione della Fase 2 comporterà la necessità di valutare attentamente le categorie professionali che potrebbero essere particolarmente vulnerabili a questa situazione emergenziale. Se da un lato infatti l'insicurezza lavorativa riguarderà tutti i lavoratori, dall'altro alcune categorie potrebbero essere particolarmente interessate da problematiche inerenti alla salute, come ad esempio chi opera nel contesto sanitario come pure chi lavora nella scuola. A fronte quindi del maggiore rischio di stress e burnout, per alcune categorie professionali sarebbe opportuno prevedere piani aggiuntivi di valutazione e intervento sullo stress lavoro-correlato (oltre a quanto previsto dal Decreto Legislativo 81), da un lato per identificare senza ritardo situazioni critiche e dall'altro per intervenire sull'organizzazione in ottica preventiva. Inoltre, le nuove modalità organizzative e i processi lavorativi imposti dalla situazione, per mantenere gli standard di sicurezza sanitaria, implicheranno delle conseguenze sul benessere dei lavoratori e del management, con alcune categorie di lavoratori (ad esempio, lavoratori anziani, lavoratori con malattie croniche o con disabilità) e alcuni settori economici (ad esempio, il settore dei trasporti, manifatturiero o la ristorazione) probabilmente più esposti. Più in generale, i grandi cambiamenti lavorativi a cui stiamo andando incontro, possono essere spunto per una riflessione più ampia sui paradigmi dominanti di efficientismo e razionalità, con l'esigenza di rimettere al centro del nostro interesse il benessere dei lavoratori.

Il Comitato Esecutivo

PROGRAMMA

Giovedì 19 novembre

14:40 – 15:00	Saluti e avvio delle Giornate
15:00 – 16:30	<p>Simposio – Fattori di rischio e fattori protettivi per la salute dei professionisti sanitari durante la pandemia da COVID-19 <i>Chair: Barello S. e Capone V.</i> <i>Discussant: Scaratti G.</i></p> <p>Revisione della letteratura sull'impatto delle pandemie influenzali sulla salute psicologica dei professionisti sanitari <i>Barello S., Graffigna G.</i></p> <p>Emergenza da COVID-19 e benessere psico-sociale degli operatori sanitari: una revisione sistematica della letteratura <i>Marino L., Capone V.</i></p> <p>Uno studio qualitativo sui fattori di protezione e di rischio degli operatori sociosanitari coinvolti nell'emergenza Covid-19 <i>De Leo A., Cianci E., Gozzoli C.</i></p> <p>La soddisfazione di vita riduce gli effetti dello stress dovuto alla COVID-19: un'analisi di mediazione con mediatori multipli <i>Gori A., Topino E., Di Fabio A.</i></p>
15:00 – 16:30	<p>Simposio – Smart working e lavoro da remoto in tempo di COVID-19: conseguenze sul benessere del lavoratore <i>Chair: Miglioretti M.</i> <i>Discussant: Guglielmi D.</i></p> <p>Tra cyberbullismo e micro-aggressioni digitali: Come la gestione del remote-working può incidere sulla discriminazione percepita sul lavoro <i>Ceschi A., Protti V., Vignoli M., Costantini A., Sartori R.</i></p> <p>Tra isolamento sociale, stress e soddisfazione lavorativa durante il lockdown: Il ruolo moderatore delle preoccupazioni per la pandemia da COVID-19 <i>Zappalà S., Toscano F.</i></p> <p>Uso delle tecnologie durante il lavoro da remoto in emergenza: quali costi per il benessere? <i>Signore F., Molino M., Ingusci E., Manuti A., Giancaspro M.L., Russo V., Zito M., Cortese C.G.</i></p> <p>Qualità dello smart-working nel settore finanziario durante l'epidemia Covid-19 <i>Gragnano A. Simbula S., Picco E., Margheritti S., Miglioretti M.</i></p>

<p>15:00 – 16:30</p>	<p>Simposio – Perché la vita lavorativa e sociale conta quanto la vita privata <i>Chair: Dal Corso L.</i> <i>Discussant: Santisi G.</i></p> <p>“Clean Suits for a Dirty Job”. Leve per la Sostenibilità Sociale nelle Fonderie Italiane <i>Ciocca L., Galimberti C., Scaratti G</i></p> <p>Madri lavoratrici e benessere individuale e organizzativo: quali applicazioni per le nuove tecnologie? <i>Carluccio F., Benevene P., Dal Corso L.</i></p> <p>Genere e imprenditoria. Quali domande e quali risorse influenzano il successo imprenditoriale percepito dalle imprenditrici durante la pandemia? Uno studio esplorativo <i>De Simone S., Pileri J., Barbieri B.</i></p> <p>Applicazioni della Realtà Virtuale per la promozione della salute e la prevenzione del disagio lavorativo <i>Rapisarda S., Mora D., De Carlo A.</i></p>
<p>15:00 – 16:30</p>	<p>Workshop SIPL0 – Benessere individuale e organizzativo nei processi di cambiamento. Modello e strumenti di intervento</p> <p><i>Pace F., Ballottin A., Crescentini A., Amore F., Serpelloni A. e Novello C.</i></p>
<p>16:30 – 16:45</p>	<p>Break</p>
<p>16:45 – 18:15</p>	<p>Simposio – Le sfide al benessere lavorativo nell'emergenza Covid-19: dall'analisi dei fattori protettivi allo sviluppo di interventi <i>Chair: Pietrantoni L. e Guglielmi D.</i> <i>Discussant: Vignoli M.</i></p> <p>Percezione di sicurezza e stress: il ruolo dell'Identificazione con l'unità operativa come fattore protettivo nell'emergenza COVID-19 <i>Panari C., Gallo G., Caricati L., Bonetti C., Monacelli N., Sollami A.</i></p> <p>Stress, burnout e patient engagement negli operatori sanitari coinvolti nella gestione Covid-19: il valore euristico del JD-R model <i>Barello S., Palamenghi L., Graffigna G.</i></p> <p>La progettazione di interventi multilivello di promozione del benessere psicologico nel settore pubblico: il progetto europeo H-WORK <i>Giusino D., De Angelis M., Mazzetti G., Chiesa R., Pische E., Guglielmi D., Pietrantoni L.</i></p>

	<p>Analisi dei bisogni del personale sanitario ai tempi della pandemia Covid-19 <i>Mazzetti G., Pische E., Giusino D., De Angelis M., Chiesa R., Pietrantonio L., Guglielmi D.</i></p> <p>Utile e facile da usare (ma non solo): prerequisiti dell'accettazione di un intervento smartphone-based per la gestione dello stress e la promozione del benessere in azienda <i>Paganin G., Simbula S., Vaccari A., Zambrano Avendano C.</i></p>
<p>16:45 – 18:15</p>	<p>Simposio – Accompagnare il rientro al lavoro in presenza, tra senso di sicurezza psicologica e riorganizzazione dei processi organizzativi <i>Chair: Converso D.</i> <i>Discussant: Mariani M.G.</i></p> <p>SAPH2@Work: uno strumento di rilevazione della percezione soggettiva di sicurezza al lavoro al per l'accompagnamento della fase 2 dell'emergenza COVID-19 <i>Bruno A., Converso D., Capone V., Colombo L., Cortini M., Falco A., Guidetti G., Loera B., Miglioretti M., Pace F., Viotti S.</i></p> <p>La gestione organizzativa dell'emergenza COVID-19 in Ateneo: quali relazioni con il benessere psico-sociale di docenti e personale tecnico amministrativo? <i>Capone V., Capaldo G.</i></p> <p>La percezione del rischio di essere contagiati nel lavoro: Un'applicazione del modello job demands-resources in tema di sicurezza al lavoro ai tempi del COVID-19 <i>Girardi D., Di Sipio A., De Carlo N.A., Falco A.</i></p> <p>Fronteggiare l'emergenza covid-19. Un intervento a supporto del personale TA nell'Università Milano-Bicocca <i>Dell'Aversana G., Bricolo E., Carrà G., Steca P., Miglioretti M.</i></p>
<p>16:45 – 18:15</p>	<p>Simposio – Covid, Management e oltre. Riflessioni critiche sul senso del lavoro nelle organizzazioni <i>Chair: Barbieri B., Ivaldi S. e Scaratti G.</i> <i>Discussant: Farnese M.L.</i></p> <p>Lavorare da casa ai tempi del coronavirus <i>Barbieri B., Atzara S., Balia S., Cabras C., Cois E., De Simone S., Sulis I.</i></p> <p>I contesti scolastici: la crisi sanitaria e rinnovate comprensioni <i>Ivaldi S., Negri A.</i></p> <p>L'esperienza Cerismas: apprendimenti e traiettorie trasformative per il management sanitario <i>Scaratti G., Gorli M., Piria M.</i></p> <p>(S)confinamenti: università in smart working in tempo di COVID-19 <i>Benozzo A., Galuppo L., Ripamonti S.</i></p>

	<p>COVID- 19 e le sfide dei gestori HR: uno studio su un grande gruppo bancario italiano <i>D'Angelo C., Gazaroli D., Gozzoli C.</i></p> <p>Oltre il neo-managerialismo: pratiche formative di trasformazione <i>Scaratti G., Cecchinato F.</i></p>
16:45 – 18:15	<p>Simposio – Il supporto alle scelte di carriera senza il contatto personale: vincoli e possibilità delle tecnologie didattiche <i>Chair: Pace F.</i> <i>Discussant: Cortini M.</i></p> <p>Orientamento, inserimento accademico e potenziamento delle soft skill nell'emergenza: una prima analisi critica delle risposte di Unito <i>Colombo L., Ghislieri C., Campione M., Ricchiardi P.</i></p> <p>Sfide e opportunità per l'orientamento in entrata e il contrasto all'abbandono universitario nei mesi COVID: l'esperienza dei Piani di Orientamento e Tutorato in Economia <i>Guglielmetti C., Gilardi S.</i></p> <p>Condividere e mettere a sistema buone pratiche per l'orientamento sostenibile e strategico (anche durante il covid): Il Progetto Prometheus <i>Manuti A., Ingusci E., Spagnoli P., Gangemi A., Pace F., Signore F.</i></p>

Venerdì 20 novembre

9:30 – 11:00	<p>Simposio – Inciviltà e violenza al lavoro: antecedenti e implicazioni psicologiche e psicosociali <i>Chair: Balducci C.</i> <i>Discussant: Perinelli E.</i></p> <p>Esposizione alla violenza, burnout e capacità lavorativa degli operatori sanitari <i>Converso D., Sottimano I., Balducci C.</i></p> <p>Il ruolo dell'inciviltà tra colleghi nella relazione tra caratteristiche dell'ambiente lavorativo e burnout: uno studio trasversale in un campione di amministrativi impiegati in un ateneo italiano <i>Viotti S., Guglielmetti C., Gilardi S., Guidetti G.</i></p> <p>Come le relazioni con i clienti sono legate al burnout e alla salute dei lavoratori. Uno studio in una catena di supermercati <i>Vignoli M., Guglielmi D., Mazzetti G., Converso D.</i></p>
--------------	--

	<p>Job strain e scarso supporto sociale come fattori di rischio per la violenza da parte di pazienti e loro famigliari tra i lavoratori del settore socio-sanitario <i>Balducci C., Vignoli M., Dalla Rosa G., Consiglio C.</i></p>
9:30 – 11:00	<p>Simposio – Una smart leadership è possibile? Il ruolo di responsabili e pratiche HR durante il lavoro da remoto in emergenza <i>Chair: Molino M.</i> <i>Discussant: Borgogni L.</i></p> <p>L'intenzione di lavorare a distanza: il ruolo della fiducia e del techno-overload <i>Mariani M.G., Lorenzi G., Panari C.</i></p> <p>Faraway, so close? Il ruolo della leadership distruttiva tra richieste, risorse e recupero durante l'emergenza sanitaria Covid-19 in Francia <i>Dolce V., Molino M., Vayre E., Sanseverino D., Ghislieri C.</i></p> <p>Gestire le risorse umane durante l'emergenza Covid-19: uno studio sulla relazione tra HR practices, coping with change, work engagement e comportamenti extra-ruolo <i>Manuti A., Giancaspro M.L., Ingusci E., Molino M., Russo V., Signore F., Zito M., Cortese C.G.</i></p> <p>Emozioni negative (workaholiche) e problematiche psico-fisiche e sociali: l'autonomia decisionale può giocare un ruolo determinante ... <i>Spagnoli P., Balducci C., Molinaro D., Haynes N., Clark M.</i></p>
9:30 – 11:00	<p>Simposio – L'impatto di Covid-19 sui consumi e sui consumatori <i>Chair: Castiglioni C. e Graffigna G.</i> <i>Discussant: Ferrari L.</i></p> <p>L'impatto psicologico di COVID19 sulla gestione della salute e sulle abitudini di consumo alimentare dei cittadini italiani <i>Savarese M., Castellini G., Graffigna G.</i></p> <p>Il contributo economico-finanziario al Sistema Sanitario Nazionale durante l'emergenza COVID-19: la prospettiva della psicologia economica <i>Castiglioni C., Lozza E.</i></p> <p>Brand Reputation, Strategie di Comunicazione e Benessere dei lavoratori: un confronto prima e durante il COVID-19 e gli effetti sulla comunicazione aziendale <i>Zito M., Micheletto V., Russo V.</i></p> <p>Compra che ti passa.... Stili di consumo e paura del contagio da COVID19 <i>Cortini M., Cervai S., Galanti T., Guidetti G., Di Fiore T., Fantinelli S.</i></p>
9:30 – 11:00	<p>Simposio – Didattica a distanza: soluzioni per il presente, implicazioni per l'orientamento degli studenti universitari nel futuro <i>Chair: Chiesa R.</i> <i>Discussant: Ligorio B.</i></p>

	<p>La gestione dell'emergenza didattica presso l'Università di Genova: un sistema resiliente di supporto alla didattica <i>Bracco F., Bruno A.</i></p> <p>Sviluppare le competenze orientative a distanza <i>Boerchi D., Colombetti M., Consonni V., Nava B.</i></p> <p>Eppur funziona! – Supporto dei docenti, didattica online e sviluppo di risorse di carriera tra gli studenti universitari <i>Petruzzello G., Chiesa R., Guglielmi D., Mariani M.G.</i></p> <p>Studiare a distanza durante il lockdown: benessere soggettivo e progettualità di carriera <i>Magnano P., Ferrero G., Rosas D.</i></p>
11:00 – 11:30	<i>Break</i>
11:30 – 13:00	Assemblea di Sezione

Giovedì 19 Novembre 2020

15,00-16,30

Sessioni parallele

Simposio

**"Fattori di rischio e fattori protettivi per la salute dei professionisti sanitari durante la
pandemia da COVID-19"**

Chairs

Serena Barello¹ e Vincenza Capone²

¹Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore

²Dipartimento di Studi umanistici, Università degli Studi di Napoli, Federico II

Discussant

Giuseppe Scaratti³

³EngageMinds HUB – Consumer, Food & Health Engagement Research Center, Università
Cattolica del Sacro Cuore

Presentazione del simposio

Il 30 gennaio 2020 l'OMS ha dichiarato l'epidemia da COVID-19 un'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale e l'11 marzo come "situazione pandemica". Come e forse più che altre pandemie, questa emergenza sanitaria ha suscitato e sta ancora suscitando un'intensa risposta sanitaria internazionale, con migliaia di operatori sanitari che si trovano in prima linea nel tentativo di fronteggiare l'epidemia. La rapidità con cui l'emergenza sanitaria si è diffusa, l'impatto generato sulla salute di tutti i cittadini, la scarsità di risorse professionali, di presidi che garantiscano la sicurezza del personale e di adeguati ed attrezzati luoghi di cura con cui i sanitari si sono trovati a far fronte all'epidemia, il tutto aggravato dal loro perdurare nel tempo, hanno posto i professionisti della cura nella condizione di vivere in maniera straordinaria e repentina tutti quei disagi organizzativi, fisici e psicologici – da cui sono afflitti in condizioni ordinarie, ma in maniera più diluita nel tempo. Date le caratteristiche peculiari di tale evento, si prevede che esso possa determinare nei professionisti sanitari importanti conseguenze sia a livello fisico, ma soprattutto in termini psicologici esitando in intense risposte di stress, burnout e dis-engagement lavorativo e in un decremento generale della qualità della vita e del benessere mentale, con potenziali effetti nocivi sia sui processi di cura che sulla vita privata dei professionisti. Per questa ragione è di massima urgenza valutare le conseguenze psico-sociali di questa emergenza sul personale sanitario ed identificare i fattori protettivi e promotori di benessere per prevenirne o mitigarne gli esiti sul medio e lungo periodo.

Il presente simposio intende dunque offrire spunti di ricerca e linee di intervento volti a comprendere l'impatto psicosociale della recente pandemia da COVID-19 sulla salute psicologica dei professionisti sanitari impegnati direttamente nella sua gestione.

PAROLE CHIAVE COVID-19; operatori sanitari; effetti psicosociali; prevenzione del burnout; benessere psico-sociale; qualità di vita; salute mentale; resilienza

Contributi

Revisione della letteratura sull'impatto delle pandemie influenzali sulla salute psicologica dei professionisti sanitari

Serena Barello^{1,3}, Guendalina Graffigna,^{2,3}

¹ Dipartimento di Psicologia, Facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali, Università Cattolica del Sacro Cuore

² Dipartimento di Psicologia, Facoltà di psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore

³ EngageMinds HUB – Consumer, Food & Health Engagement Research Center, Università Cattolica del Sacro Cuore

Introduzione. È noto come nelle situazioni di emergenza sanitaria, come quella attuale da COVID-19, gli operatori della salute costituiscono figure essenziali per una risposta pronta ed efficace del sistema sanitario. Tuttavia, tali eventi possono mettere a dura prova il benessere psicofisico degli operatori sanitari che, per quanto siano costantemente esposti alla gestione di emergenze ed urgenze, che li portano al contatto continuo con la sofferenza altrui, si trovano – in occasioni di questo tipo - a doversi confrontare con situazioni di portata eccezionale.

Nonostante la vasta letteratura dedicata a studiare gli effetti delle pandemie sulla salute psicosociale dei clinici coinvolti nel trattamento delle malattie a trasmissione virale e le crescenti evidenze sugli interventi per sostenerli in tali situazioni, si assiste ad una assenza di sistematizzazione dei risultati degli studi condotti in questo campo.

Obiettivi. Il presente studio ha avuto l'obiettivo di mappare la letteratura scientifica attualmente disponibile sullo stress percepito e le risposte psicologiche degli operatori sanitari coinvolti nelle pandemie influenzali e identificare le implicazioni per la pratica sanitaria e la ricerca futura.

Metodo. Lo studio è stato condotto secondo i principi delle systematic review in accordo con le linee guida del PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis). La ricerca è stata condotta sui principali database scientifici (PubMed, CINAHL, PsycInfo e SCOPUS) e ha incluso ricerche empiriche qualitative e quantitative – senza limiti temporali – aventi come obiettivo quello di descrivere l'impatto psicologico percepito dagli operatori sanitari coinvolti in pandemie influenzali virali (SARS; MERS; H1N1; COVID-19).

Risultati. In totale, sulla base dei criteri di inclusione ed esclusione stabiliti, a fronte di 1055 record identificati, 36 studi sono stati selezionati e riportati nella revisione sistematica. Trasversalmente agli studi, gli operatori sanitari hanno riportato frequenti preoccupazioni per la propria salute e la paura di infettare i propri cari. Inoltre, le ricerche hanno identificato in modo ricorrente vissuti di estrema incertezza sul futuro, timori di stigmatizzazione ad un crescente assenteismo sul luogo di lavoro. Infine, la maggioranza delle ricerche ha evidenziato un'elevata prevalenza di sintomi di stress post traumatico, ansia e depressione. Lo studio ha inoltre identificato quattro principali categorie di variabili connesse allo sviluppo degli esiti di stress: (1) fattori sociodemografici; (2) caratteristiche psicologiche individuali; (3) atteggiamenti verso la professione; e (4) ambiente organizzativo. Infine, due elementi contestuali sono apparsi rilevanti nel determinare le reazioni psicologiche degli operatori sanitari: la messa in quarantena e la fase epidemiologica della pandemia.

Limiti. Lo studio ha incluso solo letteratura scientifica e non ha considerato evidenze presenti nella letteratura grigia.

Ricadute applicative. Il presente studio ha consentito di identificare, anche sulla base delle esperienze di precedenti emergenze sanitarie legate alla diffusione pandemica di virus influenzali, i principali

outcome sulla salute psicologica degli operatori sanitari e i fattori protettivi e di rischio. Inoltre è stato possibile identificare i livelli di intervento (individuale, relazionale e organizzativo) per agire in modo tempestivo e preventivo al fine di proteggere la salute psicologica dei professionisti e mitigare gli effetti attesi legati al loro coinvolgimento nella gestione dell'emergenza.

Parole chiave: COVID-19; professionisti sanitari; pandemie influenzali; systematic review

Emergenza da COVID-19 e benessere psico-sociale degli operatori sanitari: una revisione sistematica della letteratura

Leda Marino¹, Vincenza Capone¹

1 Dipartimento di Studi Umanistici, Facoltà di Lettere e Filosofia, Università degli Studi di Napoli Federico II

Introduzione. L'emergenza da COVID-19 ha posto le organizzazioni sanitarie di fronte ad una sfida che ha comportato un sovraccarico lavorativo degli operatori senza precedenti. In questo scenario medici e infermieri non solo sono stati sovraesposti al rischio contagio, ma si sono ritrovati anche ad affrontare una completa riorganizzazione del lavoro e delle relazioni con utenti interni ed esterni, in un clima di incertezza e di rapidi e improvvisi cambiamenti. La presa in carico dell'intero sistema gestionale, le poche risorse a disposizione, le nuove modalità di relazione e comunicazione con colleghi e pazienti, l'isolamento, l'utilizzo continuo di DPI, hanno scandito una nuova quotidianità determinando potenziali conseguenze sul benessere lavorativo e mentale degli operatori stessi.

Obiettivi. Alla luce di queste considerazioni, obiettivo del lavoro è stato quello di sistematizzare i principali studi che hanno indagato il benessere e il malessere degli operatori sanitari *durante* la pandemia.

Metodo. A fine luglio 2020, è stata eseguita una ricerca su database scientifici (SCOPUS, PsycInfo e PubMed) che ha incluso studi empirici qualitativi e quantitativi legati temporalmente alla pandemia da COVID-19, incrociando parole-chiave quali "well-being", "covid-19 (SARS-CoV-2)"; "health profession"; "stress"; burnout", tramite l'utilizzo di operatori booleani.

Risultati. La ricerca ha identificato 56 articoli di cui 19 rispondenti ai criteri di selezione dello studio, dai quali sono emersi tre nuclei tematici principali: (1) stress lavoro correlato e malessere psicofisico; (2) differenze di ruolo e caratteristiche sociodemografiche degli operatori nel fronteggiamento delle emergenze; (3) training, supporto e formazione organizzativa.

L'analisi ha consentito di evidenziare come gli studi si siano prioritariamente concentrati sui livelli di stress e burnout degli operatori, senza mai considerare, in una prospettiva di psicologia positiva, l'analisi dei livelli di benessere mentale. Differenze sono emerse in termini di ruolo, età e anzianità di servizio. Le infermiere sembrerebbero riscontrare più alti livelli di malessere, rispetto alle altre categorie considerate, soprattutto quando il supporto organizzativo è basso. Lavorare inoltre in reparti COVID è risultato maggiormente associato a DPTS e a presenza di traumatizzazione vicaria. Interventi formativi a livello organizzativo sembrerebbero aver avuto un impatto positivo sulla gestione dello stress e sulla messa in atto di comportamenti orientati alla sicurezza.

Limiti. L'arco temporale troppo ristretto ha comportato una selezione di studi quasi esclusivamente cross-sectional. La provenienza di studi da realtà e sistemi sanitari molto diversi è un bias che ha influenzato l'analisi della letteratura.

Ricadute applicative. Verranno analizzate le ricadute applicative di questi risultati anche in termini di replicabilità di protocolli formativi a sostegno del personale sanitario impegnato a fronteggiare la

gestione dell'emergenza COVID-19 e le successive fasi, che tengano conto delle differenze di genere, del ruolo e dell'anzianità di servizio.

Parole chiave: COVID-19; operatori sanitari; benessere psicosociale, protocolli formativi

Uno studio qualitativo sui fattori di protezione e di rischio degli operatori sociosanitari coinvolti nell'emergenza Covid-19

Amalia De Leo^{1,2}, Eloisa Cianci¹, Caterina Gozzoli¹

¹ *Dipartimento di Psicologia, Facoltà di psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore*

² *Dipartimento di Psicologia, Facoltà di psicologia, Università degli studi della Campania Luigi Vanvitelli*

Introduzione. Il benessere e il malessere degli operatori sociosanitari (OSS) che hanno fronteggiato la pandemia COVID-19 sono stati ampiamente trattati nella recente letteratura psicologica; tuttavia tali studi hanno preso principalmente in considerazione gli aspetti di rischio (stress, burnout, malessere) mentre invece poco spazio è stato riservato agli aspetti di resilienza. Sono pressoché assenti inoltre studi qualitativi che prendono in considerazione il contesto italiano e nello specifico quello lombardo.

Per questa ragione si è deciso di condurre uno studio che si colloca entro una prospettiva psicosociologica e che concettualizza il benessere/malessere dei professionisti come esito dell'intreccio tra storia personale (livello individuale), qualità delle relazioni (livello grupppale) e cultura organizzativa (livello organizzativo).

I tre livelli di analisi predefiniti (top-down) sono stati esplorati attraverso una logica bottom-up.

Obiettivi. Lo studio si propone di esplorare i fattori di protezione e di rischio nelle rappresentazioni degli OSS che hanno lavorato con pazienti COVID-19.

Metodo. La ricerca ha adottato una metodologia qualitativa. Attraverso un campionamento "a-palla-di-neve" sono stati selezionati 10 medici e 9 infermieri che hanno lavorato in reparti COVID-19 negli ospedali di Cremona, Milano, Brescia, Manerbio, Varese e Como, con cui sono state svolte delle interviste semi-strutturate. Inoltre, durante le interviste, sono state utilizzate tavole pittoriche con lo scopo di rintracciare gli aspetti emotivi più profondi legati alla propria esperienza.

È stata condotta un'analisi del contenuto carta-matita seguendo i principi del paradigma interpretativo-fenomenologico che ha permesso di esplorare a fondo le rappresentazioni dei professionisti.

Risultati. I risultati hanno evidenziato i principali fattori protettivi e di rischio relativi ai tre livelli di analisi considerati. Per quanto concerne il livello individuale è emerso che una motivazione etica e una rappresentazione dinamica/flessibile del ruolo professionale ha favorito un maggiore adattamento ed una migliore risposta alla crisi a fronte di una motivazione estrinseca e ad una visione più rigida del proprio ruolo.

A livello grupppale è emerso che la qualità della relazione con i familiari si è rivelata uno dei principali fattori di protezione e allo stesso modo la relazione con i pazienti se non percepita come troppo coinvolgente/inglobante. Inoltre, una buona relazione con i colleghi è stata definita come imprescindibile per il proprio benessere professionale. Nei casi in cui ciò non è avvenuto gli OSS hanno riportato una condizione di grande affaticamento. Infine, la percezione del supporto

organizzativo e la chiarezza da parte del management sono stati definiti come essenziali nel ridurre sentimenti di impotenza, senso di isolamento e confusione.

Trasversalmente ai 3 livelli di analisi, l'utilizzo delle immagini ha evidenziato una forte dimensione consolatoria legata al tema della natura e dei luoghi di origine (casa, famiglia, contesto di appartenenza).

Limiti. Lo studio si è focalizzato principalmente sugli aspetti individuali; futuri studi potrebbero considerare di ampliare il campione coinvolgendo gli stessi contesti al fine di esplorarne meglio la cultura organizzativa.

Ricadute applicative. Lo studio fornisce spunti di riflessione per la predisposizione di interventi che, considerando i tre diversi livelli di analisi, consentono di operare in maniera più articolata ed efficace nel sostenere il benessere professionale degli OSS.

Parole chiave: Pandemia COVID-19, operatori sociosanitari, fattori di rischio, fattori di protezione

La soddisfazione di vita riduce gli effetti dello stress dovuto alla COVID-19: Un'analisi di mediazione con mediatori multipli.

Alessio Gori¹, Eleonora Topino², Annamaria Di Fabio³

¹ Dipartimento di Scienze Umane, Università Lumsa

^{2,3} Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letteratura e Psicologia (Sezione di Psicologia), Università degli Studi di Firenze.

Introduzione: La pandemia da COVID-19 è un'emergenza imprevista e rappresenta una sfida per la salute pubblica globale, vista la sua rapida diffusione e, nei casi più critici, la sua letalità.

Parallelamente alle questioni strettamente mediche, molti studi hanno richiamato l'attenzione anche sulle conseguenze negative per la salute mentale, essendo le persone emotivamente colpite dalla pandemia numericamente maggiori di quelle con diagnosi di COVID-19. Tuttavia, vista la variabilità individuale nelle risposte ad eventi potenzialmente stressanti dimostrata nella letteratura scientifica, anche l'indagine delle variabili che permettono affrontare tali crisi a livello emotivo potrebbe

rivelarsi particolarmente utile. Pertanto, l'obiettivo della presente ricerca è stato l'approfondimento dei fattori protettivi dal disagio soggettivo durante la pandemia, esplorando il legame tra soddisfazione per la vita e stress percepito e considerando il ruolo dei meccanismi di difesa e delle strategie di coping in questa relazione.

Metodo: Un campione di 1102 soggetti (30% uomini e 70% donne) di età media di 34.91 anni ($SD = 11.91$) ha completato, dopo aver fornito elettronicamente il consenso informato, un sondaggio online contenente le versioni italiane della *Satisfaction with Life Scale* (SWLS), della *Ten Item Perceived Stress Scale* (PSS-10), della *Coping Orientation to Problems Experienced - New Italian Version* (COPE-NVI) e del *Forty Item Defense Style Questionnaire* (DSQ - 40). I dati sono stati elaborati utilizzando l'analisi di mediazione, un approccio basato sulla regressione.

Risultati: Un modello di mediazione parziale concatenata ha mostrato una relazione negativa tra soddisfazione di vita e stress percepito, con la mediazione del coping orientato al problema, di un atteggiamento positivo, e dei meccanismi di difesa maturi. Nello specifico, la soddisfazione di vita influenza positivamente l'orientamento al problema, l'atteggiamento positivo e le difese mature. Il

coping orientato al problema ha un effetto sull'atteggiamento positivo e questo, a sua volta, ha un impatto positivo sull'uso di difese mature. Infine, l'atteggiamento positivo e le difese mature hanno un significativo impatto negativo sullo stress percepito.

Conclusioni: I risultati hanno evidenziato l'effetto protettivo della soddisfazione di vita nei confronti dello stress percepito, sia attraverso una via diretta che tramite una via indiretta, che ha coinvolto l'orientamento al problema, l'atteggiamento positivo e l'uso di meccanismi di difesa maturi. Questo studio contribuisce a ottenere una migliore comprensione di un percorso protettivo per la salute mentale durante la pandemia COVID-19. Si evidenzia, pertanto, la necessità di prestare particolare attenzione a variabili come la soddisfazione di vita, i meccanismi di difesa e le strategie di coping, ad esempio implementando e proponendo una formazione sulle competenze basata su questi fattori. In altre parole questa ricerca ha fornito utili dati pilota per l'orientamento di attività di prevenzione e intervento durante le diverse fasi di gestione della pandemia da COVID-19.

Parole chiave: Meccanismi di difesa, Salute mentale, Fattori protettivi

Giovedì 19 Novembre

15,00-16,30

Sessioni parallele

Simposio

"Smart working e lavoro da remoto in tempo di COVID-19: conseguenze sul benessere del lavoratore"

Chair

Massimo Miglioretti

Dipartimento di Psicologia, Bicocca Center for Applied Psychology, Università di Milano-Bicocca

Discussant

Dina Guglielmi

Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin", Università di Bologna

Presentazione del Simposio

In questo tempo di emergenza sanitaria il lavoro agile o comunque diverse forme di lavoro da remoto hanno fatto sì che molti, anche in tempo di confinamento e poi di mantenimento del distanziamento sociale, potessero continuare le loro attività lavorative. Dati ILO (2017) mettono in evidenza che in Italia, seppur il numero di lavoratori da remoto sia cresciuto a partire dal 2017 con la nuova normativa sul lavoro agile, fino all'esplosione della pandemia, il numero di lavoratori da remoto era il più basso a livello europeo. Pertanto, moltissimi lavoratori, si sono trovati, in brevissimo tempo, a dover modificare le proprie abitudini. Questo simposio si propone di analizzare l'impatto che tutto ciò ha avuto sul benessere del lavoratore. Ricerche precedenti a livello internazionale sottolineavano in generale un maggior benessere per i tele-lavoratori, rispetto ai lavoratori tradizionali, e un concomitante effetto positivo sulla produttività; bisogna però tenere in conto che spesso tali ricerche sono state effettuate su lavoratori che sceglievano liberamente questa modalità lavorativa e che la utilizzavano per un numero limitato di giorni a settimana. Nella prima fase della pandemia invece la diffusione dello smart working è stata generalizzata e intensiva, pertanto in questo molto differente da quanto fatto in passato.

I primi due contributi di questo simposio pongono la loro attenzione sull'isolamento sociale (uno degli aspetti che già in precedenza la letteratura aveva evidenziato come uno tra i più critici del lavoro da remoto) e sulle sue ricadute in quanto facilitatore di discriminazione, ma anche di stress e di insoddisfazione lavorativa. Il terzo contributo pone al centro della propria analisi il fenomeno del techno-stress e le sue relazioni con il conflitto lavoro-famiglia e con la percezione di stress delle persone. Infine, l'ultimo contributo pone l'accento su come la qualità dello smart working e la qualità delle sue principali componenti possano discriminare diversi gruppi di lavoratori ed essere connessi con diversi livelli di benessere.

Nel suo complesso il simposio si propone di leggere criticamente vantaggi e problematiche emerse dall'utilizzo intensivo del lavoro agile in questo tempo di pandemia e di evidenziare quali possano essere gli aspetti di queste nuove modalità di lavoro da considerare e analizzare al fine di favorire il benessere del lavoratore.

Parole Chiave: Smart working, benessere, COVID-19

Contributi

Tra cyberbullismo e micro-aggressioni digitali: Come la gestione del remote-working può incidere sulla discriminazione percepita sul lavoro

Andrea Ceschi¹, Vittoria Protti¹, Michela Vignoli², Arianna Costantini¹, Riccardo Sartori¹

¹Dipartimento di Scienze Umane, Università di Verona

²Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive, Università di Trento

Introduzione. L'avvento della pandemia da Sars-CoV-2 ha causato un cambiamento nelle modalità e nei processi lavorativi, portando sempre più organizzazioni ad applicare e mantenere procedure di lavoro agile. La gestione di processi comunicativi e organizzativi verso pratiche di remote working in certi casi è stata facilitata dalla presenza di un management sensibile alla dimensione di conciliazione vita-lavoro nel rispetto delle caratteristiche sociodemografiche dei lavoratori. In altri casi invece si è trattata di un'esigenza produttiva che non poteva essere gestita altrimenti.

Mentre nel primo caso è plausibile ipotizzare che l'attenzione verso queste pratiche sia correlata a forme di Equality Management e quindi a una minore discriminazione di genere, età, ecc. e in generale a un maggior Diversity Climate, nel secondo caso è possibile supporre la presenza di potenziali effetti controproducenti. Nuovi studi hanno mostrato come tra i fattori negativi del lavoro da remoto vi sia l'isolamento sociale. Il lavoro da remoto potrebbe essere correlato a livelli più elevati di discriminazione in quanto risulterebbe più facile mettere in atto nuove forme di discriminazione, quali: cyberbullismo e micro-aggressioni digitali.

Obiettivo. Il principale scopo del presente studio è esplorativo, ovvero di indagare la relazione tra il lavoro da remoto e la discriminazione percepita tra lavoratori afferenti a diverse SME.

Metodo. I dati sono stati ottenuti attraverso un sondaggio longitudinale somministrato online a circa 240 lavoratori SME in tre sessioni temporali differenti, a distanza di un mese l'una dall'altra. È stato sottoposto tra i mesi di febbraio e maggio 2020 ed è stato adattato per indagare eventuali cambiamenti durante il periodo di lockdown. Sono stati indagati i costrutti di E-work life (e le sue dimensioni di fiducia, flessibilità, interazione lavoro-famiglia e efficacia/produttività) il benessere legato al lavoro da remoto (affettivo, cognitivo, sociale e professionale) e la presenza di un clima di diversità (Subtle e Overt Discrimination, Minority segmentation, Diversity Climate, Diversity e Equality Management) in riferimento a diverse tipologie di discriminazione (i.e., genere, età, etnia, cultura, religione, orientamento sessuale, aspetto fisico e body art).

Risultati. Sulla base della revisione della letteratura si registra che il remote working, nella maggior parte dei casi, apporti un beneficio sostanziale alla qualità della vita dei lavoratori se mediato dalla presenza di Equality Management e Diversity Climate. Tuttavia, la relazione tra la percezione di discriminazione e il remote working rimane ancora da accertare.

Limiti. Parte del campione ha progressivamente lasciato l'indagine longitudinale nelle diverse fasi.

Ricadute applicative. I risultati del presente studio possono essere rilevanti sia per indirizzare ulteriori studi sul tema del lavoro da remoto, sia per le organizzazioni che vogliono implementare in modo efficace il lavoro da remoto. I risultati del presente studio potrebbero aumentare la consapevolezza

dei supervisor nella gestione dei collaboratori con la volontà di gestire quei comportamenti orientati alla discriminazione; anche nel caso del remote working.

Parole chiave: Equality Management, Subtle e Overt Discrimination, Remote working

Tra isolamento sociale, stress e soddisfazione lavorativa durante il lockdown: Il ruolo moderatore delle preoccupazioni per la pandemia da COVID-19

Salvatore Zappalà, Ferdinando Toscano

Dipartimento di Psicologia, Università degli studi di Bologna

Introduzione. Durante il confinamento che, da marzo a maggio 2020, ha interessato il nostro paese, milioni di italiani si sono ritrovati a lavorare da casa, lontano dalle sedi di impiego e dai colleghi. Questa situazione, senza precedenti per la nostra società, ha generato disagi per alcune persone e per la salute mentale di questi (Rossi et al., 2020).

Uno dei principali disagi sperimentati dai lavoratori, causato dalla lontananza dal luogo di lavoro, è stato l'isolamento sociale dai colleghi. Secondo il Job Demands-Resources Model, questo fattore costituisce una domanda lavorativa e può essere così associato a risultati negativi in termini di benessere personale e percezione di produttività, in special modo per persone già provate da altre difficoltà come, ad esempio, un forte coinvolgimento emotivo verso l'emergenza sanitaria.

Ipotesi. Questo studio vuole indagare, utilizzando un modello di doppia mediazione moderata, se l'isolamento sociale è associato alla percezione di stress dei lavoratori, alla loro produttività e alla soddisfazione verso il lavoro. Inoltre, con questa ricerca si vuole comprendere se il legame tra isolamento sociale e soddisfazione, e tra produttività e soddisfazione, siano moderati dal grado di preoccupazione dovuto all'emergenza COVID-19.

Metodo. Lo studio ha coinvolto 265 lavoratori di diverse organizzazioni, tutti impegnati in attività di lavoro a casa nel periodo marzo-maggio 2020. La raccolta dati ha avuto luogo attraverso un questionario online. Le analisi statistiche (descrittive, affidabilità delle scale e test delle ipotesi) sono state svolte usando SPSS 26.

Risultati. I risultati hanno confermato la relazione sequenziale tra isolamento sociale e stress (correlati positivamente), tra questo e la percezione di produttività, e la relazione positiva tra percezione di produttività e soddisfazione lavorativa. Inoltre, anche il ruolo moderatore delle preoccupazioni relative al COVID-19 è stato confermato. L'effetto indiretto è maggiore soprattutto per le persone turbate dall'emergenza, che si sentivano agitate e preoccupate; tale stato emotivo modera le relazioni tra isolamento sociale e soddisfazione, e tra percezione di produttività e soddisfazione.

Discussione. Lo studio fornisce alcuni spunti sul ruolo deleterio che l'isolamento sociale ha sul benessere e sulla produttività dei lavoratori, testimoniando l'importanza delle relazioni sociali con i colleghi anche durante il lavoro svolto a casa in ragione della pandemia. Inoltre, evidenzia il ruolo di regolatore del comportamento svolto dalle emozioni: le percezioni e le paure personali verso tale malattia amplificano gli effetti negativi dell'isolamento. Questo risultato individua nelle persone più colpite emotivamente dalla pandemia un cluster di lavoratori da accompagnare maggiormente durante questo periodo storico e, sebbene un nuovo lockdown sembra al momento improbabile, lo studio sottolinea che un eccessivo isolamento, dovuto a un sovrabbondante smart working, può essere di detrimento alla produttività e soddisfazione lavorativa. Anche durante il lavoro a distanza,

quindi, le relazioni sociali giocano un ruolo fondamentale, e le direzioni risorse umane e i responsabili degli uffici devono apprendere e offrire nuove modalità di comunicazione che assicurino efficaci interazioni tra i collaboratori in smart working e quelli in sede.

Parole Chiave: Isolamento sociale, stress, soddisfazione lavorativa

Uso delle tecnologie durante il lavoro da remoto in emergenza: quali costi per il benessere?

Fulvio Signore¹, Monica Molino², Emanuela Ingusci¹, Amelia Manuti³, Maria Luisa Giancaspro³, Vincenzo Russo⁴, Margherita Zito⁴ e Claudio G. Cortese²

¹ *Dipartimento di Storia, Società e Studi sull'Uomo, Università del Salento*

² *Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino*

³ *Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia e Comunicazione, Università di Bari*

⁴ *Dipartimento di Business, Diritto, Economia e Consumi "Carlo A. Ricciardi", Università IULM*

Introduzione Nei primi mesi del 2020 la pandemia Covid-19 ha colpito molti paesi del mondo, primo tra tutti in Europa l'Italia. Per prevenire la diffusione del virus il Governo ha semplificato, per i datori di lavoro, la procedura per attivare il lavoro agile. Nel pieno del lockdown più di 1 milione e 800 mila persone, circa l'8% della forza lavoro totale, svolgevano le loro attività da casa supportate dalle tecnologie. Se da un lato la diffusione delle information and communication technologies ha migliorato e velocizzato molti processi lavorativi e comunicativi, dall'altro sta significando maggiori rischi per i lavoratori, tra cui eccesso di informazioni, maggiore sconfinamento del lavoro nella vita privata, più elevate aspettative di disponibilità, con conseguenze negative sul benessere.

Obiettivi. A partire da queste considerazioni, l'obiettivo di questo studio è stato indagare il carico di lavoro come antecedente e il conflitto lavoro-famiglia e lo stress come conseguenze dei technostress creators (intesi come le richieste legate all'utilizzo delle tecnologie che possono generare stress), controllando per la condizione di lavoro da remoto durante il lockdown.

Metodo. Lo studio ha coinvolto 749 lavoratori e lavoratrici (il 63% lavorava da remoto per almeno 2 giorni a settimana) che hanno compilato un questionario on-line in Aprile 2020. Le analisi sono state condotte con SPSS 25 e Mplus7.

Risultati. I risultati del modello di equazioni strutturali [$\chi^2 (154) = 502.58, p < 0.001, CFI = .96, TLI = .95, RMSEA = 0.06, SRMR = .04$] hanno confermato la relazione positiva tra carico di lavoro e i technostress creators, i quali a loro volta hanno mostrato associazioni positive con il conflitto lavoro-famiglia e con lo stress. Il lavoro da remoto ha mostrato una relazione positiva con i technostress creators e negativa con i due outcomes.

Limiti- I limiti principali dello studio sono la natura cross-section e l'utilizzo esclusivo di misure self-report. I dati sono stati raccolti durante il lockdown, una situazione eccezionale, che però ha permesso di comprendere dinamiche meno facilmente osservabili in condizioni normali, ci aspettiamo quindi che i risultati possano essere generalizzati e dare indicazioni utili per il futuro.

Ricadute applicative. Tra le principali implicazioni per la pratica, utili ancora di più in situazioni di lavoro da remoto, è possibile suggerire un cambio culturale che riduca la diffusione dell'approccio always-on, caratterizzato da aspettative di costante connessione e disponibilità dei lavoratori grazie all'utilizzo delle tecnologie. In particolare, i responsabili dovrebbero essere responsabilizzati sulle

ricadute delle loro richieste sulla salute dei collaboratori e dare l'esempio rispetto a comportamenti di lavoro e di comunicazione, soprattutto a distanza, più virtuosi. Anche i lavoratori dovrebbero essere informati sui rischi legati al technostress e formati sulle pratiche di distacco dalla tecnologia e di gestione dei confini tra lavoro e vita privata.

Parole Chiave: Technostress, conflitto-lavoro famiglia, stress

Qualità dello smart-working nel settore finanziario durante l'epidemia Covid-19

Andrea Gragnano¹, Silvia Simbula¹, Eleonora Picco¹, Simona Margheritti¹, Massimo Miglioretti¹

¹ *Dipartimento di Psicologia, Bicocca Center for Applied Psychology, Università di Milano-Bicocca.*

Introduzione. Lo smart-working è stato, e rimane, un elemento chiave per affrontare il rischio sanitario legato alla pandemia Covid-19 senza dovere fermare le attività produttive. Nel settore bancario si è passati da uno scarso ad un quasi totale impiego di tale modalità lavorativa nel giro di pochi giorni. L'implementazione dello smart-working richiede, in condizioni normali, molti sforzi organizzativi e diverso tempo affinché essa sia di qualità. Quali sono quindi gli esiti di un processo tanto straordinario? Quale la qualità dello smart-working implementato e quale il livello associato di benessere del lavoratore? Per decifrare la situazione il presente lavoro adotta/propone un modello di qualità dello smart-working che identifica le caratteristiche necessarie affinché questo sia di qualità: qualità e flessibilità degli spazi in ufficio, adeguatezza e salubrità della postazione di lavoro da remoto, flessibilità temporale del lavoro, chiarezza degli obiettivi e leadership transazionale.

Obiettivi. Considerando il settore bancario lombardo durante il periodo di lock-down, il presente lavoro si propone di individuare le differenti tipologie di smart-working implementate e descriverle rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche, engagement e esaurimento emotivo.

Metodo. In collaborazione con la FISAC di Milano dal 20 aprile al 20 maggio 2553 lavoratori hanno fornito online i dati socio-anagrafici, i livelli di engagement ed esaurimento emotivo, e il livello delle 7 caratteristiche dello smart-working esperite. Proprio a partire da queste 7 caratteristiche è stata condotta una latent profile analysis per identificare gruppi di lavoratori con differenti tipologie di smart-working. I profili emersi sono stati descritti attraverso test di indipendenza del Chi-quadrato per le variabili socio-anagrafiche e con delle ANOVA per quanto riguarda le differenze tra età, engagement e esaurimento emotivo.

Risultati. Emergono quattro profili di smart-working: 1) buona qualità di smart-working generalizzata, 2) buona qualità dello smart-working a parte gli aspetti relativi alla postazione di lavoro da remoto, 3) cattiva qualità rispetto agli aspetti legati all'ufficio e alla sua gestione, 4) generalizzata cattiva qualità. Oltre le differenze socio-anagrafiche, che saranno discusse in dettaglio, le analisi hanno mostrato come i livelli di engagement siano significativamente differenti tra tutti e 4 i profili emersi ($D1_{(3,1722.1)} = 43.749, p < .001$) mentre l'esaurimento emotivo differisca solo tra profili positivi e negativi ($D1_{(3,1984.8)} = 56.396, p < .001$).

Ricadute applicative. Il legame tra le caratteristiche socio-anagrafiche considerate e i profili di smart-working permette di ragionare sulle figure lavorative che rischiano di peggiorare la qualità della loro vita lavorativa se forzate a fare smartworking. Il legame rilevato tra i profili di smart-working e il benessere lavorativo è un dato a sostegno del modello sulla qualità dello smart-working proposto, che potrebbe risultare utile nei processi di implementazione dello smart-working

Limiti. Un disegno di ricerca longitudinale avrebbe permesso di raccogliere maggiori evidenze della relazione tra i profili e il benessere dei lavoratori. Inoltre, data la condizione "forzata" gli aspetti dello smart working legati alla qualità dello spazio di lavoro da casa hanno avuto un grande peso nella determinazione dei profili che in condizioni normali potrebbe essere ridimensionata

Parole Chiave: Smart working, engagement, esaurimento

Giovedì 19 Novembre

15,00-16,30

Sessioni parallele

Simposio

"Perché la vita lavorativa e sociale conta quanto la vita privata"

Chair

Laura Dal Corso

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università di Padova

Discussant

Giuseppe Santisi

Dipartimento di Scienze della Formazione, Università di Catania

Presentazione del Simposio

È sempre più avvertito nella società contemporanea l'intersecarsi di fattori strettamente personali, quali aspetti della personalità e dell'umore nonché dimensioni di vita essenzialmente affettiva, con fattori di ordine sociale e organizzativo. Questi ultimi costituiscono una seconda "colonna vertebrale" (così sono stati definiti da Claude Halmos), tanto importante quanto la prima. In realtà le persone vivono dimensioni di autorealizzazione, di crescita e di sviluppo collegate al loro operare all'interno delle organizzazioni e all'essere parte integrante dei valori e dei comportamenti che caratterizzano la società più ampia. Dunque, un dispositivo di protezione individuale, qual è la tuta cui si fa riferimento nel contributo di Ciocca, Galimberti e Scaratti, non è solo uno strumento di salvaguardia della salute individuale e collettiva all'interno dell'organizzazione, ma assume anche un ruolo identitario e di legittimazione in termini di appartenenza e di sostenibilità. Dimensioni queste ultime ben presenti anche all'interno del contributo di Carluccio, Benevene e Dal Corso e dirette a conciliare l'essere madri e responsabili della famiglia con il ruolo di donne pienamente impegnate nel lavoro, anche svolto a distanza durante la pandemia da Covid-19. Obiettivi entrambi di grande rilievo e di non semplice conciliazione e integrazione. In tale prospettiva si colloca il contributo di De Simone, Pileri e Barbieri, nel quale la popolazione delle donne che lavorano è costituita da imprenditrici e lo specifico obiettivo da affiancare a quello della conciliazione vita-lavoro è rappresentato dal successo imprenditoriale che, come è noto, è influenzato da richieste lavorative sempre più gravose che le donne imprenditrici devono affrontare facendo leva sulle proprie risorse personali. Proprio su tali risorse, in termini di miglioramento delle performance legato a un incremento della resilienza e del recupero della fatica, è incentrato il contributo di Rapisarda, Mora e De Carlo. Al suo interno, particolare enfasi viene data all'innovatività della metodologia usata, basata sulla realtà virtuale e quindi su tecniche immersive, in grado di incidere fortemente sul vissuto organizzativo e sociale della persona. Ci si aspetta che tali dimensioni valgano a rafforzare quella che precedentemente è stata definita come una vera e propria ossatura individuale

Parole Chiave: Work-Family Boundaries; Social Sustainability; Virtual Reality

Contributi

"Clean Suits for a Dirty Job". Leve per la Sostenibilità Sociale nelle Fonderie Italiane

Leonardo Ciocca¹, Carlo Galimberti², Giuseppe Scaratti³

¹ Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

² Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

³ Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

Introduzione. La presentazione vuole offrire un contributo per ampliare il costrutto di sostenibilità sociale, in particolare rispetto al fenomeno di Cultura della *Corporate Social Sustainability* (CSS), in cui i valori di benessere del lavoratore e produttività risultano integrati all'interno di una cultura organizzativa. Il contesto di ricerca è quello delle *High-Risk Organizations*, identificate nel settore delle fonderie italiane, le quali implicano nei propri processi produttivi dei rischi ineliminabili per ambiente, salute e sicurezza del lavoratore. Le fonderie sono aziende attive nella promozione di sostenibilità ambientale ed economica, ma per via delle loro condizioni di lavoro vengono impropriamente considerate poco attente alle proprie risorse sociali ed etichettate come aziende "3D: *Dirty, Dusty and Dangerous*".

Obiettivi. L'obiettivo della ricerca è quello di identificare gli elementi culturali tipici del settore fonderie che rendono "pulito" un lavoro "sporco", che permettono dunque di sostenere l'appartenenza a contesti organizzativi svantaggianti e di implementare le condizioni di CSS. Il presupposto è che vi sia una serie di pratiche, rappresentazioni e valori che possono fare la differenza da questo punto di vista, gli obiettivi consistono nella loro descrizione e nello studio delle associazioni esistenti tra essi e il fenomeno indagato.

Metodo. Lo studio prevede una prima fase qualitativa e una quantitativa su un campione rappresentativo di 10 fonderie italiane. La fase qualitativa, di natura etnografica, riguarda la descrizione degli elementi culturali a supporto della CSS, questi saranno organizzati in categorie di riferimento e validate con l'utilizzo di focus group. La fase quantitativa è finalizzata a realizzare un modello di regressione avente per Y la CSS e per X le categorie individuate nella fase qualitativa.

Risultati. I risultati consistono nell'identificazione degli elementi culturali del settore fonderie in grado di supportare l'implementazione di culture della CSS. Un esempio è la pratica "*Clean Suits for a Dirty Job*", che consiste nell'iniziativa aziendale di farsi carico del lavaggio delle tute dei propri dipendenti, con una valenza in termini di *welfare* (non dover lavare tute molto sporche) e di sicurezza, in quanto l'azienda è in grado di sostituire la tuta quando, in seguito ai lavaggi, perde le sue proprietà ignifughe.

Limiti. È presente un limite legato alla scelta metodologica, in quanto le ricerche etnografiche sono molto corpose rispetto alla quantità di tempo impiegato e di materiali raccolti. Lo studio è focalizzato sulle organizzazioni ad alto rischio, ci si immagina che questi ambienti abbiano un particolare peso sulla sostenibilità sociale, difficilmente riscontrabile in altri contesti.

Ricadute applicative. In primo luogo, si vuole offrire un contributo per ampliare e approfondire il costrutto di sostenibilità sociale all'interno di organizzazioni produttive ad alto rischio, aspetti ancora poco approfonditi dalla letteratura scientifica. Successivamente, a livello pragmatico, le conoscenze emerse verranno impiegate per offrire agli attori organizzativi delle leve per incrementare la qualità della vita lavorativa. Il sapere prodotto è infatti finalizzato alla definizione

di *best practices* e alla realizzazione di percorsi di sviluppo manageriale, così da supportare imprenditori, dirigenti e responsabili nell'implementazione di culture capaci di integrare benessere e produttività.

Parole chiave: Corporate Social Sustainability; Etnografia; High-Risk Organizations

Madri lavoratrici e benessere individuale e organizzativo: quali applicazioni per le nuove tecnologie?

Francesca Carluccio¹, Paula Benevene¹, Laura Dal Corso²

¹ Università di Roma - LUMSA.

² Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università di Padova.

Introduzione. Essere oggi una madre lavoratrice può comportare grandi soddisfazioni, ma può anche essere fonte di conflitti. Se da un lato questo duplice ruolo conduce a un significativo arricchimento, dall'altro non esclude il rischio di conseguenze negative per la salute psicofisica della donna. Aspettative e responsabilità legate al ruolo di madre si sommano e intrecciano infatti a quelle del mondo del lavoro; la pandemia da Covid-19 ha inoltre ulteriormente aggravato un carico che per la maggior parte delle donne lavoratrici era già ingente.

Obiettivi. Sulla base di una solida cornice teorica – Conservation of Resources (COR; Hobfoll, 1989) theory e Job Demands-Resources model (JD-R; Bakker & Demerouti, 2007) – si intendono esplorare: *a)* le modalità con le quali le madri lavoratrici si rappresentano alcuni aspetti della loro vita lavorativa in relazione alla maternità, alla gestione della relazione lavoro-famiglia, con particolare riferimento alla cura degli ambienti domestici e all'accudimento dei figli e degli anziani; *b)* le possibili ricadute applicative che interventi volti a rafforzare le risorse personali, attuati anche tramite l'utilizzo di nuove tecnologie immersive (fra le quali ad esempio l'impiego di strumenti di realtà virtuale), hanno sul benessere delle madri lavoratrici, soprattutto in relazione alla critica situazione sanitaria ed economica in essere.

Metodo. Le partecipanti vengono invitate a completare un questionario self-report (t1), che rileva dimensioni di tipo personale e organizzativo, tra le quali il supporto del superiore nel rientro al lavoro dopo la maternità (Munir et al., 2012), il workplace attachment style (Leiter et al., 2015), il work engagement (Balducci et al., 2010). Adottando la prospettiva dell'Appreciative Inquiry, segue poi un workshop (t2) progettato anche tramite l'utilizzo di tecnologie immersive. Viene infine richiesto alle partecipanti di completare nuovamente il questionario proposto (t3).

Risultati. Ci si attende che la partecipazione agli interventi di rafforzamento delle risorse personali contribuisca all'incremento del benessere individuale e lavorativo delle partecipanti, migliorando nel contempo le loro performance.

Limiti. I limiti sono rappresentati dalla difficoltà di creare condizioni efficaci per il coinvolgimento di un numero più ampio di partecipanti in progetti di ricerca-intervento, la cui sostenibilità richiede la co-costruzione di una relazione autentica tra ricercatore e partecipanti, presupposto necessario per il passaggio di questi ultimi da attori ad autori del processo di generazione di nuova conoscenza su sé stessi, gli altri e il mondo che li circonda per fronteggiare rischi e sfide dell'attuale situazione di crisi.

Ricadute applicative. Le nuove tecnologie immersive rappresentano un'opportunità per la psicologia del lavoro e delle organizzazioni e possono essere efficacemente utilizzate per promuovere il

benessere individuale e lavorativo e migliorare le performance delle lavoratrici e dei lavoratori; per tale motivo è importante diffondere la conoscenza dei loro punti di forza e delle condizioni nelle quali è indicato il loro utilizzo sia tra i professionisti che all'interno delle realtà organizzative.

Parole Chiave Madri lavoratrici; Tecnologie immersive; Benessere individuale e organizzativo

Genere e imprenditoria. Quali domande e quali risorse influenzano il successo imprenditoriale percepito dalle imprenditrici durante la pandemia? Uno studio esplorativo

Silvia De Simone¹, Jessica Pileri¹, Barbara Barbieri²

¹ Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia, Università di Cagliari.

² Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università di Cagliari.

Introduzione. A causa dell'epidemia da COVID-19 le economie globali hanno subito uno shock esogeno mai visto prima (GDA, 2020) con un forte impatto economico e psico-sociale sul mondo del lavoro e delle organizzazioni che ha colpito pesantemente le donne. L'Italia è stata gravemente colpita (Remuzzi & Remuzzi, 2020) e secondo Confindustria (2020), il 97,2% delle imprese ha subito un impatto negativo e il 43,2% ha dichiarato di avere problemi molto gravi. Inoltre, è aumentato repentinamente e notevolmente il carico familiare delle donne in quanto il lock-down ha comportato la chiusura delle scuole e la sospensione di altri servizi per le famiglie, incrementando le richieste extra-lavorative e le risorse personali da mettere in campo. In questo scenario, il successo imprenditoriale (oggettivo e soggettivo), in particolare delle imprenditrici, è influenzato da richieste lavorative sempre più gravose che le donne imprenditrici devono affrontare facendo leva sulle proprie risorse personali. Lo studio prende in considerazione richieste e risorse tipiche del lavoro imprenditoriale, arricchite da dimensioni legate ai cambiamenti dovuti all'attuale periodo di crisi pandemica.

Obiettivi. Utilizzando il modello JD-R (Bakker e Demerouti 2007), lo studio si propone di ampliare la conoscenza delle determinanti del successo imprenditoriale percepito nell'attuale periodo di emergenza focalizzandosi su alcuni demands come time demands, incertezza e rischio, responsabilità, e alcune resources quali iniziativa personale, strategie sociali proattive, auto-efficacia imprenditoriale e capitale psicologico. Le demands includono anche le influenze negative del lavoro sulla famiglia e della famiglia sul lavoro e le resources le influenze positive del lavoro sulla famiglia e della famiglia sul lavoro.

Metodo. Le partecipanti sono tutte imprenditrici che hanno compilato un questionario self-report che comprende le seguenti scale: Work-Family Interface (Kinnunen et al. 2006; De Simone et al., 2018); Entrepreneurial demands (Dijkhuizen et al. 2014); PCQ-24 (Luthans, Avolio, et al., 2007); Entrepreneurial Self-efficacy (McGee, Peterson, Mueller & Sequeira, 2009); Personal initiative (Frese, Fay, Hilburger, Leng, & Tag, 1997); Proactive and elaborate social strategies (Zhao, Frese, & Giardini (2010); Entrepreneurial success (Dej, 2010).

Risultati. Attualmente stiamo concludendo la fase di produzione dei dati. L'ipotesi generale da testare in questo studio è che le risorse moderino la relazione tra le richieste e il successo imprenditoriale percepito.

Limiti. Tra i limiti dello studio, l'impiego di un disegno di ricerca di tipo cross-sectional e l'uso esclusivo di misure self-report.

Ricadute applicative. Lo studio offre spunti per riflettere su come agire per supportare le imprenditrici in questo momento di crisi. Nello specifico ci permetterà di individuare le risorse personali da sviluppare per contribuire al successo imprenditoriale.

Parole Chiave: JD-R Model; Entrepreneurial success; Work-Family Interface

Applicazioni della Realtà Virtuale per la promozione della salute e la prevenzione del disagio lavorativo

Sebastiano Rapisarda¹, Diletta Mora², Alessandro De Carlo³

¹ Università di Roma - LUMSA.

² Istituto PSIOP - Padova.

³ Università Giustino Fortunato - Benevento.

Introduzione. Tra gli interventi per una migliore gestione dello stress lavorativo si richiamano quelli diretti al perseguimento del recovery. In proposito utili riferimenti sono costituiti dal modello Effort-Recovery (Meijman & Mulder, 1998) e dalla Teoria della Conservazione delle Risorse (Hobfoll, 1998). Si presuppone che gli individui si sforzino di ottenere, conservare e proteggere le proprie risorse sia per rispondere allo stress sia per costruire un "serbatoio" di risorse per i momenti di necessità futura. Pertanto, da un lato è importante non esporsi a richieste di lavoro eccessive, dall'altro è necessario acquisire nuove risorse come l'autoefficacia, l'energia e l'umore positivo per aiutare a ripristinare le risorse minacciate e/o perdute. Alcuni autori propongono diverse strategie fra loro integrate – recovery experience – al fine di avviare i processi di recovery (Sonnentag & Fritz, 2007). Fra tali strategie, l'interesse per la realtà virtuale è recentemente assai aumentato. Si tratta di una tecnologia che consente alle persone di vivere un'esperienza in un ambiente virtuale, in cui l'utente può avere la sensazione di essere fisicamente presente in un mondo virtuale e di interagire con esso.

Obiettivi. Al termine del training mediante realtà virtuale, tutt'ora in corso, ci si propone di ottenere i seguenti obiettivi:

1. aumentare e migliorare la salute e le prestazioni all'interno del luogo di lavoro attraverso l'insegnamento e l'apprendimento di tecniche e strategie specifiche che possano essere utilizzate autonomamente dai partecipanti anche al di fuori della sede lavorativa;
2. ridurre i livelli dello stress lavoro-correlato, dell'ansia e del disagio lavorativo grazie all'utilizzo dei protocolli d'intervento specifici;
3. monitorare i livelli d'ansia pre e post intervento con realtà virtuale;
4. potenziare le risorse individuali come resilienza, gestione dello stress e autoefficacia, ovvero la consapevolezza di un individuo di possedere le capacità necessarie ad ottenere specifici obiettivi e risultati lavorativi.

Metodo. I partecipanti sono 14 dipendenti di un'azienda specializzata in vendita di energia elettrica e di gas naturale, pmi certificata per trasparenza, sostenibilità e attenzione verso i dipendenti. Il training proposto si sviluppa all'interno di un protocollo di quattro sessioni di un'ora ciascuna. Durante le sessioni vengono introdotte diverse tipologie di strumenti utili per la gestione dello stress.

Risultati. In generale, ci si aspetta un decremento dell'ansia in conseguenza del trattamento e un miglioramento delle risorse personali dei lavoratori, come resilienza, ottimismo, auto-efficacia che con l'aiuto della realtà virtuale vengono potenziate più efficacemente rispetto ai metodi tradizionali.

Limiti. Fra i limiti dello studio si rilevano la ridotta numerosità del gruppo dei partecipanti e l'assenza di un campione di controllo, cui ci si riserva di far fronte mediante altre sperimentazioni da realizzare nel prossimo futuro.

Ricadute applicative. Gli obiettivi e il protocollo messo a punto costituiscono un utile contributo per supportare i lavoratori nel gestire lo stress, anche correlato al periodo di lockdown. Si auspica che un training completo con l'ausilio della tecnologia di realtà virtuale possa aiutare notevolmente i lavoratori ad assumere anche nuovi punti di vista grazie all'apprendimento di tecniche innovative ed efficaci.

Parole Chiave: Recovery; Virtual Reality; Personal Resources

Giovedì 19 Novembre

15,00-16,30

**WORKSHOP ORGANIZZATO DA SIPLO
Società Italiana di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione**

**"Benessere individuale e organizzativo nei processi di cambiamento.
Modello e strumenti di intervento"**

Erabcesco Pace, Antonia Ballottin, Alberto Crescentini, Franco Amore, Andrea Serpelloni, Claudio Novello

In occasione della recente pandemia e degli eventi successivi le organizzazioni produttive (pubbliche e private) sono state chiamate ad affrontare nuovi processi di adattamento. Il cambiamento intercorso richiede modifiche lavorative che richiedono anche attenzione alla salute nei luoghi di lavoro sia da parte dei soggetti interni che in ambito consulenziale.

Nell'ambito del workshop sarà presentato un modello di analisi e intervento per accompagnare tali processi, partendo dalla valutazione dei fattori psicosociali in fase progettuale per poi valutare le eventuali ricadute sulla salute collettiva e individuale. Saranno illustrati alcuni casi di sperimentazione del modello ponendo l'attenzione sul ruolo giocato dagli psicologi. I partecipanti al workshop saranno coinvolti in una attività di revisione critica del modello e di condivisione delle esperienze.

Giovedì 19 Novembre

16,45-18,15

Sessioni parallele

Simposio

"Le sfide al benessere lavorativo nell'emergenza Covid-19: dall'analisi dei fattori protettivi allo sviluppo di interventi"

Chairs

Luca Pietrantoni¹ e Dina Guglielmi²

¹ Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

² Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin", Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

Discussant

Michela Vignoli

Università di Trento

Presentazione del Simposio

Il presente simposio intende illustrare recenti contributi scientifici volti a comprendere l'impatto psicosociale della pandemia Covid-19 sul benessere dei lavoratori del settore pubblico e privato.

Superata la fase più critica durante il lockdown nazionale, le organizzazioni si ritrovano a dover affrontare una doppia sfida: valutare gli effetti psicologici e comportamentali tra i lavoratori (burnout e sovraccarico, stress o isolamento legato al lavoro in remoto) e intervenire per fortificare i processi di resilienza in un periodo di incertezza e discontinuità. A livello scientifico risulta interessante comprendere quali sono i fattori psicosociali che, in questa specifica circostanza, possono favorire una traiettoria di mantenimento del benessere. Quanto conta la valutazione del proprio rischio personale (sentirti a rischio di esposizione, sentirti fragile)? Quanto conta l'identificazione con il proprio team o unità organizzativa (in un contesto di distanziamento fisico – e non sociale)?

Un'attenta valutazione delle risorse del contesto lavorativo consente di ideare ed implementare interventi rivolti alla promozione del benessere dei lavoratori e del management a più livelli, da quello individuale a quello organizzativo, passando per i gruppi di lavoro e i leader, che si rafforzano reciprocamente generando inattesi effetti sinergici.

Nel simposio saranno presentati contributi nazionali e internazionali in due ambiti del settore pubblico (sanità ed educazione) particolarmente scompaginati dalla pandemia. Nel campo della sanità, infermieri e medici hanno vissuto una trasformazione significativa delle strutture ospedaliere, riorganizzazioni in termini di attività e responsabilità, nuove procedure da sviluppare, un incremento esponenziale del carico di lavoro e cambiamenti nella relazione con il paziente (si pensi alle richieste degli operatori per far rispettare le regole di sicurezza a pazienti e famigliari o all'assistenza al paziente sofferente o moriente impossibilitato ad essere visitato dai cari). Nel settore

educativo, si è assistito durante il lockdown ad una chiusura delle strutture scolastiche e universitarie, con la conseguente necessità di ricorrere ad una modalità di lavoro in remoto nel tentativo di garantire il funzionamento delle attività.

Definire nuovi processi organizzativi che possano facilitare la convivenza con una crisi sanitaria ed economica ancora in evoluzione rappresenta la nuova sfida a cui ricercatori, dirigenti e *policymakers* sono chiamati a dare una risposta. A tale riguardo, lo sviluppo e l'adozione di soluzioni digitali rappresentano un'area di interesse per agevolare la gestione dei processi interni così come per offrire strumenti in grado di consentire un'efficace gestione dello stress e/o facilitare lo svolgimento delle attività lavorative in condizioni ambientali differenti. Linee di ricerca sull'accettazione delle tecnologie, la fiducia (o sfiducia) che generano, l'usabilità e l'utilità percepita da parte del lavoratore possono aiutarci a comprendere processi ed esiti alla digitalizzazione "accelerata" dalla pandemia.

Parole Chiave: Benessere organizzativo, emergenza sanitaria, burnout, soluzioni digitali, stress-management

Contributi

Percezione di sicurezza e stress: il ruolo dell'Identificazione con l'unità operativa come fattore protettivo nell'emergenza COVID-19

Chiara Panari¹, Gaetano Gallo², Luca Caricati³, Chiara Bonetti³, Nadia Monacelli¹, Alfonso Sollami⁴

¹ Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali – Università di Parma

² Dipartimento di Medicina e Chirurgia – Università di Parma.

³ Dipartimento Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali– Università di Parma.

⁴ Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Introduzione. L'esperienza vissuta durante l'emergenza sanitaria legata alla pandemia COVID-19 ha avuto un forte impatto sulla qualità della vita lavorativa dei professionisti sanitari sconvolgendo la convinzione del luogo di lavoro come ambiente sicuro con effetti sullo stress psicologico (Ahmed et al., 2020). Il grado di certezza che la protezione fornita al personale infermieristico fosse efficace per ridurre il rischio ha rappresentato un fattore importante per la capacità di fronteggiare l'emergenza (Fernandez et al., 2020). Nell'ottica del processo motivazionale del JD-R Model, la percezione di sicurezza del proprio luogo di lavoro può essere considerata come una risorsa importante per motivare i lavoratori in una situazione emergenziale. Altri aspetti cruciali per tali contesti sono rappresentati dal senso di appartenenza ad un gruppo di lavoro in cui identificarsi e la percezione dell'equipe come una squadra con cui condividere l'esperienza lavorativa (Kang et al., 2018).

Obiettivi. La ricerca aveva l'obiettivo di identificare i fattori che possono essere considerati protettivi per i professionisti sanitari rispetto alla comparsa di sintomi di stress. In particolare, si è ipotizzato che la percezione di sicurezza del luogo di lavoro avesse un'influenza diretta e negativa sui sintomi di stress psicologico (H1) e indiretta, attraverso il work engagement (H2). Infine, si è ipotizzato che l'identificazione con la propria Unità Operativa (UO) avesse un ruolo moderatore nella relazione fra work engagement e la salute dei professionisti sanitari (H3).

Metodo. I dati sono stati raccolti, tramite un questionario online, attraverso uno studio cross-sectional, su un campione di 236 infermieri di una regione del Nord Italia (83% donne; età compresa

dai 41 ai 60 anni = 53,5%) nel mese di luglio 2020. Il 76,6% dei rispondenti aveva prestato servizio in un reparto COVID. Sono state utilizzate le seguenti scale: percezione di sicurezza (Akinboro et al., 2012), work engagement (UWES; Schaufeli et al., 2003), identificazione con la propria unità organizzativa (Caricati et al., 2015), sintomi di stress (DASS-21, Depression Anxiety Stress Scale-21; Bottesi et al., 2015).

Analisi e Risultati. È stata utilizzata la procedura di Hayes (2018) e, in particolare, il modello 14. I risultati supportano l'ipotesi che il work engagement abbia un ruolo mediatore tra la percezione di sicurezza e lo stress, diminuendo il disagio psicologico dei professionisti sanitari. Rispetto al ruolo dell'identificazione con l'unità operativa, un più forte senso di appartenenza alla propria UO gioca un ruolo moderatore rafforzando la relazione negativa fra work engagement e stress (H3) e diminuendo il malessere degli infermieri.

Limiti. Il campione è limitato e il contributo rappresenta una prima fase di analisi dei dati.

Ricadute applicative. I risultati, originati dall'esperienza diretta dei professionisti sanitari, potrebbero essere utilizzati, in ottica applicativa, nella definizione di un nuovo piano di emergenza attraverso l'identificazione di risorse che potrebbero essere implementate e valorizzate dalle strutture sanitarie per promuovere il benessere dei professionisti.

Parole Chiave: sicurezza, stress, identificazione, Covid

Stress, burnout e patient engagement negli operatori sanitari coinvolti nella gestione Covid-19: il valore euristico del JD-R model.

Serena Barellò ^{1,3}, Lorenzo Palamenghi ^{2,3}, Guendalina Graffigna ^{2,3}

¹ Dipartimento di Psicologia, Facoltà di psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore

² Dipartimento di Psicologia, Facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari e Ambientali, Università Cattolica del Sacro Cuore

³ EngageMinds HUB – Consumer, Food & Health Research Center, Università Cattolica del Sacro Cuore

Introduzione. Precedenti studi sull'impatto psicologico di emergenze sanitarie hanno identificato diversi esiti ricorrenti sul vissuto degli operatori sanitari tra i quali alti livelli di stress percepito e burnout. Il Job Demands-Resources Model (JD-R) (Bakker & Demerouti, 2007) descrive il ruolo di richieste e risorse lavorative come precursori degli esiti di salute dei professionisti. Il JD-R model si focalizza non solo sugli esiti negativi, ma anche sul ruolo protettivo delle risorse personali (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Xanthopoulou et al., 2007). L'orientamento del professionista all'engagement dei pazienti (Vahey ET AL., 2004; Barellò et al., 2016), la resilienza (Arrogante & Aparicio-Zaldivar, 2017) e le competenze emotivo-relazionali (Wilkinson et al., 2017) possono essere considerati risorse personali protettive dal burnout.

Obiettivi. Il presente studio si pone l'obiettivo generale di verificare utilità euristica e applicabilità del JD-R Model per studiare gli effetti del burnout sugli operatori al tempo del covid19 con particolare attenzione al ruolo mediatore dell'orientamento dei professionisti al patient engagement nel mitigare o esacerbare l'effetto delle job demands e job resources sullo sviluppo di burnout.

Metodo. Un campione di operatori sanitari è stato reclutato mediante snowball sampling; ai partecipanti è stato chiesto di compilare un questionario online sviluppato includendo una serie di

misure volte a testare il JD-R model nell'ambito dell'emergenza sanitaria COVID-19: ovvero il Burnout (fattore Esaurimento Emotivo del Maslach Burnout Inventory), l'empatia (Jefferson Scale of Empathy), e la resilienza (Brief Resilience Scale), oltre ad alcuni item sviluppati ad hoc per valutare l'orientamento degli operatori all'*engagement*, le *job demands* e le *job resources*.

I dati sono stati analizzati in quattro step: (1) statistiche descrittive e correlazionali; (2) test della struttura monofattoriale (CFA) e dell'attendibilità (alpha di Cronbach) delle scale ad hoc; (3) test (tramite Regressione Logistica) degli effetti dei fattori protettivi e di rischio sull'esaurimento emotivo; (4) test dell'effetto di moderazione dell'orientamento verso il *patient engagement* nella relazione tra fattori protettivi/di rischio e l'esaurimento emotivo.

Risultati. 532 operatori hanno acconsentito a partecipare. I partecipanti erano prevalentemente infermieri (61.5%) dalla Lombardia (60.7%) di genere femminile (75%). L'età media era di 41 anni. L'analisi fattoriale ha confermato l'attendibilità delle misure sviluppate. In generale, i risultati supportano le ipotesi avanzate sulla base del JD-R model, mostrando come (1) le risorse e le richieste lavorative abbiano un impatto sulla probabilità di sviluppare alto esaurimento emotivo e (2) come l'orientamento verso il patient engagement operi da mediatore, magnificando l'effetto protettivo delle risorse e riducendo l'effetto negativo delle richieste lavorative.

Limiti. Il campione non era rappresentativo. Inoltre, sebbene le misure sviluppate abbiano una base teorica e la consistenza interna sia risultata accettabile, ulteriori studi sono raccomandati per confermarne la validità e l'affidabilità.

Ricadute applicative. I risultati mostrano il JD-R model costituisca un modello teorico di grande valore euristico per spiegare le manifestazioni di burnout dei lavoratori coinvolti in situazioni emergenziali, come la pandemia da COVID-19. In particolare si conferma la rilevanza di inserire nel modello variabili legate alle risorse personali – come ad esempio l'orientamento al patient engagement – in quanto fattori protettivo rispetto al rischio di sviluppare burnout.

Parole Chiave: Burnout, Job demands resources model, patient engagement

La progettazione di interventi multilivello di promozione del benessere psicologico nel settore pubblico: il progetto europeo H-WORK

Davide Giusino ¹, Marco De Angelis ¹, Greta Mazzetti ², Rita Chiesa ¹, Edoardo Pische ², Dina Guglielmi ², Luca Pietrantoni ¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

² Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin", Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

Introduzione. Dati ufficiali indicano che, ogni anno, un quarto della popolazione lavorativa europea esperisce condizioni di malessere psicologico legate al lavoro, quali ansia, depressione, burnout e stress lavoro-correlato. Tale scenario danneggia il benessere dei lavoratori, determina costi umani e sociali, influenza negativamente le prestazioni organizzative e, in definitiva, sortisce esiti economico-finanziari indesiderati, appesantendo il sistema sanitario. Inoltre, la recente pandemia da Covid-19 ha indotto alti livelli di disagio psicologico e nella popolazione generale l'incidenza e la gravità dei problemi di salute mentale sono aumentati. Fronteggiare lo stress legato al lavoro è importante per prevenirne la cronicizzazione. La mancanza di conoscenza e di strumenti per gestire efficacemente il benessere psicologico dei lavoratori costituisce un fatto allarmante: decidere quali

interventi finanziari è un problema comune per i datori di lavoro, soprattutto nelle PMI e nel settore pubblico.

Obiettivi. Il progetto europeo H-WORK intende sviluppare, implementare e validare efficaci strumenti di valutazione e intervento multilivello per promuovere il benessere psicologico nelle PMI e nelle istituzioni pubbliche. Esso si prefigge di elaborare un'avanzata cornice teorica e metodologica basata su un approccio multilivello (individuo, gruppo, leader, organizzazione) alla combinazione delle buone pratiche esistenti nell'ambito della promozione del benessere psicologico a lavoro. In aggiunta, il progetto si avvale delle potenzialità offerte dalle tecnologie digitali per la messa a punto di interventi che, da remoto, possano svolgersi efficacemente anche nel contesto delle vigenti normative in materia di sicurezza e distanziamento sociale. Il progetto si propone di fornire prove empiriche a supporto della futura adozione di tale approccio da parte di manager e organizzazioni.

Metodo. Il progetto intende applicare otto pilastri teorici (*i.e.*, modello Job Demands-Resources, ricerca-intervento partecipativa, strategia multi-metodo, modello IGLO, psicologia positiva, impiego di tecnologie digitali, valutazione "realista", valutazione costo-efficacia) alle sue tre fasi principali: analisi dei bisogni, implementazione degli interventi e valutazione di efficacia e di processo.

Risultati. La produzione di tre strumenti digitali (H-WORK Assessment Toolkit, H-WORK Intervention Toolkit, H-WORK Evaluation Toolkit) rappresenta l'esito primario del progetto. Questi mirano a sostenere il riconoscimento, da parte di organizzazioni e loro rappresentanti (*e.g.*, dirigenti, supervisori), dei fattori di rischio psicosociale presenti nell'ambiente lavorativo, nonché l'identificazione delle migliori modalità per fronteggiarli e stimare il valore delle azioni attuate.

Limiti. Il presente contributo intende condividere una panoramica teorica e metodologica del progetto, ancora nelle sue fasi iniziali.

Ricadute applicative. Il progetto prevede di apportare nuove conoscenze, strumenti e risultati nel dominio della psicologia del lavoro e nello sviluppo di interventi multilivello per migliorare le condizioni organizzative e lavorative ideali per la salute psicologica dei lavoratori. Inoltre, l'inclusione di una sezione interamente dedicata all'esplorazione di questioni connesse all'impatto psicologico e organizzativo della recente pandemia da COVID-19, all'interno dello strumento preposto all'analisi dei bisogni in termini di promozione del benessere psicologico sul luogo di lavoro, intende consentire a manager e organizzazioni la possibilità di disporre di uno strumento di gestione del rischio psicosociale residuo nell'attuale fase di post-emergenza sanitaria. Infine, l'impiego delle tecnologie digitali costituisce un banco di prova per la validazione di strumenti di analisi, intervento e valutazione congruenti con le esigenze di sicurezza e distanziamento sociale imposte dalla pandemia.

Parole Chiave: Interventi multilivello, valutazione di processo, soluzioni digitali

Analisi dei bisogni del personale sanitario ai tempi della pandemia Covid-19

Greta Mazzetti ¹, Edoardo Pische ¹, Davide Giusino ², Marco De Angelis ², Rita Chiesa², Luca Pietrantonio ², & Dina Guglielmi ¹

¹ Dipartimento di Scienze dell'Educazione "Giovanni Maria Bertin", Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

² *Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna*

Introduzione. Gli operatori del settore sanitario costituiscono il segmento occupazionale maggiormente esposto ai rischi relativi alla pandemia da Covid-19, sia per le situazioni stressanti in cui possono trovarsi, sia per l'impegno diretto nel contenimento dei contagi. Ciononostante, i dati attuali suggeriscono che non sempre i manager, pur dichiarandosi consapevoli dell'importanza della promozione della salute mentale nell'ambiente lavorativo, dispongono di conoscenze e strumenti adeguati a fronteggiare l'incidenza dei problemi di benessere psicologico legati al lavoro. Pertanto, diviene necessaria un'analisi dei bisogni del personale sanitario in termini di benessere psicologico lavoro-correlato, ponendo l'accento sui bisogni emersi a seguito del periodo di emergenza sanitaria da Covid-19. Tale analisi dovrebbe condurre alla definizione di strategie e interventi atti a promuovere la salute mentale di questa categoria di lavoratori, andando ad evidenziare criticità e risorse attivate durante la fase di massima emergenza sanitaria, per comprendere quale eredità – positiva e negativa – rimanga nei contesti sanitari dalla gestione delle fasi acute della pandemia.

Obiettivi. Il presente contributo intende descrivere i risultati delle attività di analisi dei bisogni previste dal progetto H-WORK e condotte presso l'AUSL di Bologna allo scopo di acquisire un quadro dei fattori psicosociali che influenzano il benessere psicologico in questo specifico contesto lavorativo, con attenzione ai fattori messi in luce durante la gestione della emergenza Covid-19. Poiché l'identificazione di tali fattori è progettata per consentire di individuare strategie di promozione del benessere psicologico adeguate alle contingenze rilevate, il contributo fornisce un'indicazione degli interventi multilivello che potrebbero essere implementati secondo i risultati conseguiti.

Metodo. È stato adottato un approccio partecipativo che ha coinvolto lavoratori e i loro rappresentanti ed è stata utilizzata una strategia di indagine multi-metodo, avvalendosi di tecniche qualitative e quantitative, per massimizzare i vantaggi e compensare i limiti di ciascuna delle due tipologie. Sono state somministrate interviste individuali semi-strutturate a middle e senior management, sono stati condotti focus group con medici, infermieri e operatori sociosanitari ed è stato somministrato un questionario relativo ad aspetti quali l'impegno del management verso le questioni associate al benessere psicologico e le politiche, le pratiche e i programmi adottati.

Risultati. L'analisi dei bisogni ha permesso di evidenziare i fattori psicosociali che influenzano il benessere psicologico all'interno dell'AUSL di Bologna, mettendo in luce nuovi punti di attenzione emersi durante la gestione della emergenza da Covid-19. Questi sono stati rintracciati ai livelli di analisi e intervento (individuo, gruppo, leader, organizzazione) teorizzati dal modello IGLO cui il progetto H-WORK si ispira. Dai risultati deriva la stesura di un piano d'azione su cui si fonderà la futura fase di implementazione.

Limiti. La raccolta dati in AUSL rappresenta una prima occasione di rilevazione dei limiti del protocollo adottato per l'analisi dei bisogni. Un ulteriore limite risiede nella scarsa generalizzabilità dei risultati ottenuti a contesti diversi da quello coinvolto.

Ricadute applicative. Lo studio costituisce la prima sperimentazione e validazione dell'H-WORK Assessment Toolkit (HAT), un protocollo per l'analisi dei bisogni organizzativi di benessere psicosociale che si annovera tra i prodotti principali del progetto H-WORK. Il coinvolgimento di un contesto sanitario consente di raccogliere le percezioni di "testimoni esperti" riguardo nuovi fattori di rischio e fattori protettivi del contesto organizzativo messi in luce nella fase acuta di gestione della pandemia da Covid-19.

Parole Chiave: Analisi dei bisogni, protocollo partecipativo, strategia multi-metodo, Covid-19

Utile e facile da usare (ma non solo): prerequisiti dell'accettazione di un intervento smartphone-based per la gestione dello stress e la promozione del benessere in azienda

Giulia Paganin^{1,2}, Silvia Simbula^{1,2}, Alessandro Vaccari¹, Claudia Zambrano Avendano¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Milano-Bicocca

² Bicocca Center for Applied Psychology (Bi.CAP), Università Milano-Bicocca

Introduzione: Lo stress lavoro-correlato risulta essere tra le principali cause di insorgenza di disturbi psico-fisici tra i lavoratori. L'adozione e lo sviluppo delle nuove tecnologie (es. smartphone) ha permesso di riflettere sulla possibilità di offrire nuovi strumenti per erogare interventi di promozione del benessere e/o gestione efficace dello stress. Ciò risulta particolarmente rilevante nell'attuale periodo storico, segnato dall'emergenza sanitaria del COVID-19, in cui l'impossibilità di usufruire di interventi in presenza, ha incrementato notevolmente l'utilizzo di soluzioni digitali per l'erogazione di interventi di promozione del benessere. L'introduzione di innovazioni tecnologiche però impone di riflettere sull'accettazione delle stesse da parte dei lavoratori. Il Technology Acceptance Model (TAM; Davis, 1989) è probabilmente il modello teorico più diffuso per indagare l'accettazione di una data tecnologia nel contesto lavorativo, partendo dall'assunto che la percezione di facilità d'uso e di utilità abbiano un'influenza diretta sull'intenzione di utilizzare quella tecnologia.

Obiettivo: L'obiettivo della presente ricerca è di investigare l'accettazione di un'app per la gestione dello stress e la promozione del benessere da parte dei lavoratori. Ci si è proposti di estendere le principali assunzioni del TAM, attraverso l'inserimento di antecedenti personali (es. autoefficacia generale e specifica, apertura al cambiamento) e organizzativi (es. supporto organizzativo per l'innovazione).

Metodo: I dati sono stati raccolti durante lo stato di emergenza sanitaria, nel mese di giugno 2020, coinvolgendo 251 partecipanti (60% donne; 19% con ruoli manageriali), di tre aziende del Centro-Nord Italia. Il questionario, somministrato online, si componeva di scale validate nella letteratura scientifica nazionale e internazionale, riguardanti le dimensioni classiche del TAM, l'autoefficacia generale e specifica per la tecnologia, l'innovazione personale, l'apertura al cambiamento, il supporto organizzativo all'innovazione e il supporto sociale di colleghi e superiori.

Risultati: I risultati delle analisi hanno confermato la validità del TAM, estendendolo a variabili organizzative e personali legate all'intenzione di utilizzare una smartphone-app per la promozione del benessere e la gestione dello stress.

Discussione. Tali risultati sottolineano l'importanza dei costrutti indagati e la necessità che le organizzazioni agiscano, con interventi specifici, per aumentare il supporto organizzativo all'innovazione, incrementare la percezione di supporto sociale, migliorare l'autoefficacia e l'apertura verso i cambiamenti dei lavoratori, e sviluppare l'innovazione personale.

Limiti. È stata indagata unicamente l'intenzione di utilizzo di un'ipotetica smartphone-app, invece di fornire un'applicazione da provare, su cui raccogliere anche dati relativi all'effettivo utilizzo. Un secondo limite riguarda la mancanza di dati longitudinali, necessari per valutare l'influenza delle variabili considerate nell'intenzione di utilizzare un'app e nel sostenere il suo utilizzo nel tempo.

Ricadute applicative. Considerato anche il perdurare dello stato di emergenza sanitaria, grazie alla loro flessibilità di utilizzo, gli interventi smartphone-based possono rappresentare una soluzione adeguata e innovativa per migliorare il benessere dei lavoratori e gestire lo stress lavoro-correlato percepito anche in relazione alle difficoltà affrontate durante la pandemia da COVID-19. L'utilizzo del TAM esteso risulta essere fondamentale per garantire che tali applicazioni siano effettivamente accettate e utilizzate dai lavoratori, evitando investimenti in innovazioni non apprezzate e contemporaneamente permettendo di programmare interventi sulle variabili implicate nel processo di accettazione.

Parole Chiave: Accettazione della tecnologia, interventi smartphone-based, stress management

Giovedì 19 Novembre

16,45-18,15

Sessioni parallele

Simposio

"Accompagnare il rientro al lavoro in presenza, tra senso di sicurezza psicologica e riorganizzazione dei processi organizzativi"

Chair

Daniela Converso

Dipartimento di Psicologia, Università di Torino

Discussant

Marco Giovanni Mariani

Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

Presentazione del Simposio

L'emergenza COVID-19 ha comportato nei contesti organizzativi in un arco di tempo molto breve, senza la possibilità di sostenerli e accompagnarli, cambiamenti profondi e molto radicali dei processi di lavoro, delle relazioni professionali e sociali in senso ampio. L'impatto sul benessere psicologico, al di là di ciò che ha comportato il lungo isolamento, i timori per la salute propria e dei propri cari o per la perdita del lavoro e del reddito, è dato nello specifico dell'ambito lavorativo anche dall'incidenza che il rischio di contagio e la riduzione delle tradizionali forme di supporto (quello sociale in particolare) possono comportare in quella che si presenta come una lunga fase – pur successiva e migliore rispetto a quella emergenziale - di convivenza con il COVID-19. Si pensi come, in modo contrastivo rispetto alla natura relazionale del genere umano, la principale forma di tutela di sé e degli altri sia rappresentata dal "distanziamento sociale"; a come, per la prima volta dall'avvento della società industriale, nel contesto lavorativo-organizzativo il "rischio" sia completamente slegato dall'oggetto di lavoro e ponga tutti i lavoratori e le lavoratrici (se pure in modo differenziato in base alla frequenza dei contatti o della disposizione spaziale), a prescindere dalla formazione fin qui acquisita e dalle specifiche competenze professionali (non solo in sanità, non solo nelle aziende normalmente esposte a rischi di tipo biologico), di fronte alla necessità di adottare misure precauzionali e DPI; a come, infine, il timore del contagio, non sia solo confinato nella dimensione lavorativa, ma accompagni potenzialmente lavoratori e lavoratrici nel corso dell'intera giornata, dell'intera vita sociale anche extra lavorativa.

La "fase 2", pensiamo in primo luogo per quei lavoratori e lavoratrici che hanno per più tempo mantenuto la condizione di smart worker, richiede dunque attenzione agli aspetti più legati, per esempio, alla riorganizzazione delle forme di coordinamento o alla maggiore complessità della conciliazione tra la vita personale e quella professionale, ma cruciale è altresì l'accompagnamento allo sviluppo di una condizione di sicurezza "completa", legata cioè all'affidabilità delle misure tecniche di sicurezza adottate, e dall'altro alla condizione di sicurezza psicologica che in larga misura, ma non solo, si poggia sulle precedenti.

I contributi di questo simposio evidenziano, con un accento particolare sul tema della sicurezza psicologica negli ambienti di lavoro, la rilevanza della ricerca e del supporto al fine di promuovere il benessere e la salute organizzativa in questa delicata fase. Il primo contributo presenta uno strumento agile (Saph2@work) curato da un gruppo di ricercatori inter-ateneo con il fine sia di restituire un'istantanea della sicurezza percepita nei contesti di lavoro, sia di evidenziare su quali priorità investire in termini di competenze organizzative, al fine di consolidare il sentimento di sicurezza negli ambienti di lavoro.

I due contributi successivi presentano i risultati delle indagini condotte presso due Atenei, che hanno previsto l'utilizzo del suddetto strumento.

Infine, l'ultimo contributo ha un focus specifico sul processo di accompagnamento al rientro e intende descrivere l'esperienza e i risultati principali di un percorso di supporto per il personale TA sviluppato all'Università Milano-Bicocca durante il lockdown.

Parole Chiave: Sicurezza percepita; Rientro al lavoro nella fase 2

Contributi

SAPH2@Work: uno strumento di rilevazione della percezione soggettiva di sicurezza al lavoro al per l'accompagnamento della fase 2 dell'emergenza COVID-19

Andreina Bruno¹, Daniela Converso², Vincenza Capone³, Lara Colombo², Michela Cortini⁴, Alessandra Falco⁵, Gloria Guidetti⁴, Barbara Loera², Massimo Miglioretti⁶, Francesco Pace⁷, Sara Viotti²

¹ Dipartimento di Scienze della Formazione, Università di Genova

² Dipartimento di Psicologia, Università di Torino

³ Dipartimento di Studi Umanistici, Università degli Studi di Napoli "Federico II"

⁴ Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio, Università "G. d'Annunzio" di Chieti - Pescara

⁵ Dipartimento FISPPA, Sezione di Psicologia Applicata, Università di Padova

⁶ Dipartimento di Psicologia, Università Milano-Bicocca

⁷ Dipartimento di Scienze Psicologiche, Pedagogiche, dell'Esercizio Fisico e della Formazione, Università degli Studi di Palermo

Introduzione. Il rientro al lavoro a seguito del periodo di lock-down dovuto all'emergenza COVID-19 ha richiesto, all'interno dei contesti organizzati, di re-immaginare i propri processi produttivi. Le modalità di gestione della Fase 2 hanno inciso e tuttora incidono profondamente sulla percezione di sicurezza dei lavoratori, agendo da fattori modulanti in termini di riparazione o al contrario di potenziale negazione del disagio sperimentato dalle persone nella fase di isolamento, nonché di protezione - o al contrario di amplificazione - dei vissuti di incertezza propri del percorso di rientro al lavoro in presenza (o in modalità mista presenza/remoto). Con sicurezza intendiamo la doppia condizione indicata dai termini *security* e *safety*: il primo riferito in primis al sistema tecnico, il secondo alla relazione tra questo, le pratiche dell'organizzazione e i suoi sistemi culturali.

Obiettivi. Con l'obiettivo di sostenere il processo di accompagnamento al rientro al lavoro, un gruppo di ricercatori inter-ateneo ha costruito uno strumento breve di valutazione delle condizioni di sicurezza percepite da lavoratori e lavoratrici nella Fase 2 e successive. Il focus d'indagine privilegiato è la percezione soggettiva dei lavoratori sulla sicurezza del proprio luogo di lavoro.

Metodo. L'analisi della letteratura ci ha suggerito di concentrarci sulle competenze non tecniche a supporto della gestione della sicurezza sul lavoro (Flin et al., 2008) e, anche sulla base delle disposizioni legate all'emergenza COVID date dalle agenzie internazionali (in particolare EU-OSHA), è stato predisposto un questionario composto dalle seguenti sezioni a risposta chiusa: anagrafica, situazione lavorativa attuale e ideale, percezione del rischio di contagio, soddisfazione lavorativa, valutazione delle strategie organizzative a supporto della sicurezza (procedure, formazione, supporto colleghi e superiori, conciliazione vita-lavoro) declinando gli item in maniera specifica sul rischio COVID-19; versione italiana della scala su paura COVID-19 (Soraci et al., 2020). Le aree specificatamente dedicate all'indagine delle competenze non tecniche, esplorate attraverso l'adattamento della scala NTSC-Q di Mariani e collaboratori (2019), sono: comunicazione, processi decisionali, *situational awareness*, gestione della fatica fisica e mentale. Segue infine una sezione a risposta aperta di raccolta suggerimenti.

A ottobre 2020 la base dati dello studio si compone di 424+173 partecipanti: i primi sono lavoratori impiegati presso diversi enti e/o aziende, mentre i secondi appartengono al personale tecnico-amministrativo di una università italiana. All'interno di numerose altre realtà (tra cui 20 Atenei in Italia) le rilevazioni sono attualmente in fase di avvio o in corso. I questionari sono stati somministrati online, grazie all'adesione anonima e volontaria dei partecipanti.

Risultati. Le prime analisi, condotte a valle di un primo test pilota, evidenziano buone proprietà psicometriche dello strumento, che in alcuni casi è stato affiancato da scale specifiche sulla riorganizzazione tra lavoro in remoto e in presenza.

Ricadute applicative. Scopo della proposta è fornire a enti/imprese (a partire dagli Atenei stessi a cui gli Autori appartengono) uno strumento che possa essere utilizzato ripetutamente nel tempo, al fine di comprendere difficoltà e preoccupazioni legate al tema della sicurezza percepita. Il valore aggiunto del presente strumento, rispetto agli strumenti usuali di valutazione di *bio-risk hazard perception* che pongono attenzione ai dati di natura tecnica, è la possibilità di restituire un'istantanea dei vissuti dei lavoratori, ancorandola al focus sulle competenze non-tecniche. Pertanto, lo strumento consente di evidenziare su quali priorità investire in termini di competenze organizzative, al fine di consolidare il sentimento di sicurezza negli ambienti di lavoro. Senza il richiamo a tali competenze, ci pare infatti più complesso per le organizzazioni gestire le differenti fasi dell'emergenza COVID-19.

Parole Chiave: Sicurezza percepita, Accompagnamento al rientro, Fase 2 e successive emergenza Covid-19

La gestione organizzativa dell'emergenza COVID-19 in Ateneo: quali relazioni con il benessere psico-sociale di docenti e personale tecnico amministrativo?

Vincenza Capone,¹ Guido Capaldo²

¹ Dipartimento di Studi Umanistici, Università degli Studi di Napoli "Federico II"

² Dipartimento di Ingegneria Industriale, Università degli Studi di Napoli "Federico II"

Introduzione. L'emergenza COVID-19 ha posto l'Università di fronte ad una serie di sfide organizzative senza precedenti. Non soltanto il lockdown, ma anche la successiva Fase 2 ha visto il personale docente/ricercatore e il personale tecnico amministrativo impegnato a fronteggiare una serie di nuove modalità di lavoro proposte dall'organizzazione, con una nuova pianificazione delle

pratiche, gestione differente di spazi e orari, ma anche modalità relazionali diverse con colleghi e utenti finali. Il tutto accompagnato, nel progressivo rientro a lavoro in presenza, dalla necessità di attenersi a protocolli di sicurezza adeguati.

Obiettivi. Lo studio ha avuto l'obiettivo di indagare la relazione tra percezione di sicurezza psicologica, supporto organizzativo e soddisfazione per le modalità di lavoro durante la fase 2 dell'emergenza e il benessere psico-sociale del personale docente/ricercatore e personale tecnico-amministrativo dell'Università Federico II di Napoli.

Metodo. È stato somministrato, tra luglio e agosto 2020, un questionario self-report a tutto il personale dell'Ateneo. Il questionario si componeva della batteria SAPH2@work, del MHC-SF e di una scheda per la raccolta di dati socio-demografici. Hanno aderito all'indagine 322 dipendenti, equamente distribuiti per ruolo e per genere con un'età media di 52.29 anni (range da 22 a 72 anni; DS: 9.36).

Risultati. I risultati hanno evidenziato come in generale il personale si sia dichiarato soddisfatto delle misure implementate dall'Ateneo per gestire l'emergenza. Differenze significative sono emerse rispetto alla percezione del rischio e al carico di lavoro, significativamente più elevati nei PTA. Decision-making e Situational-awareness skills dell'organizzazione sono invece significativamente maggiori per il personale docente. La percezione di sicurezza e le non technical skills dell'organizzazione sono risultate correlate positivamente e significativamente con il benessere psico-sociale dei dipendenti.

Limiti. Il campione non è rappresentativo e l'indagine è cross-sectional.

Ricadute applicative. La riorganizzazione post-emergenza, a cui l'organizzazione universitaria è chiamata, può avvenire in serenità solo se accompagnata allo sviluppo di una condizione di sicurezza *anche* psicologica. I risultati di questo lavoro consentono di restituire un'istantanea dei vissuti dei dipendenti rispetto al rischio COVID-19 e alle procedure di riorganizzazione proposte nella fase 2. Risultati che potranno supportare l'Ateneo nel gestire le fasi di riorganizzazione, offrendo spunti concreti per la pianificazione del lavoro, anche in relazione alla digitalizzazione dei servizi e tenendo conto delle esigenze dell'utenza, in linea con quanto sostenuto dal Ministro dell'Università e della Ricerca (Allegato alla nota del 4 maggio 2020 prot. n. 798).

Parole Chiave: Università, Sicurezza percepita, Gestione organizzativa dell'emergenza

La percezione del rischio di essere contagiati nel lavoro: Un'applicazione del modello job demands-resources in tema di sicurezza al lavoro ai tempi del COVID-19.

Damiano Girardi, Annamaria Di Sipio, Nicola Alberto De Carlo, Alessandra Falco

Dipartimento FISPPA, Sezione di Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova.

Introduzione. Nel corso dell'attuale pandemia di COVID-19 la possibilità di essere contagiati sul luogo di lavoro costituisce una potenziale fonte di stress per i lavoratori. Di recente, il modello job demands-resources (JD-R) è stato applicato al tema della sicurezza nel lavoro, al fine di spiegare l'associazione tra specifiche domande/risorse lavorative da un lato e le loro conseguenze dall'altro, in termini sia di malessere/benessere (e.g., job burnout e work engagement) che di salute e sicurezza (e.g., errori e incidenti). In accordo con questa cornice teorica, la percezione del rischio di essere contagiati nel lavoro può essere concettualizzata come una domanda lavorativa, con potenziali conseguenze negative per il lavoratore e per l'intera Organizzazione.

Obiettivi. In linea con il JD-R, lo studio si propone di identificare possibili dimensioni individuali – e.g., affettività negativa, narcisismo – e organizzative – e.g., risorse/domande lavorative quali il supporto da parte del superiore/colleghi, il carico di lavoro e lo smart working – in grado di influenzare la percezione del rischio di essere contagiati nel lavoro, nonché la sua relazione con alcune conseguenze negative quali il job burnout o i sintomi psico-fisici.

Metodo. È stato condotto uno studio trasversale che nel suo complesso coinvolgerà circa 400 lavoratori provenienti da diversi contesti organizzativi. I partecipanti hanno completato il questionario Saph2@Work, finalizzato, in particolare, a rilevare aspetti inerenti la percezione del rischio di essere contagiati nel lavoro, lo smart working e le risorse lavorative in tema di sicurezza. È stato inoltre somministrato un adattamento del test Qu-Bo con l'obiettivo di rilevare alcune variabili individuali ed organizzative, nonché specifiche conseguenze, in termini sia di malessere che di benessere del lavoratore.

Risultati. Le analisi preliminari condotte, suggeriscono che il JD-R fornisce una cornice teorica flessibile che può essere applicata efficacemente al tema della sicurezza nel lavoro. In particolare, in linea con il JD-R, verranno analizzati sia correlati (a livello individuale ed organizzativo) che potenziali conseguenze della percezione del rischio di essere contagiati al lavoro durante l'attuale pandemia di COVID-19.

Limiti. Lo studio utilizza un disegno di ricerca trasversale e si avvale di un unico strumento self-report per rilevare le dimensioni d'interesse.

Ricadute applicative. In termini di prevenzione primaria, lo studio suggerisce che le Aziende dovrebbero, in aggiunta all'adozione di procedure finalizzate a minimizzare per quanto possibile il rischio di contagio, favorire un clima che valorizzi la sicurezza nel lavoro, in modo che i lavoratori si sentano maggiormente in grado e supportati nell'identificare e nel rispondere efficacemente a eventuali situazioni di rischio. Allo stesso tempo, una sicurezza lavorativa sostenuta da una cultura organizzativa capace di attuare un ripensamento dei ruoli e delle responsabilità di ciascuno, una ridefinizione dei tempi e degli obiettivi lavorativi, un aumento della fiducia e della collaborazione tra i singoli e fra gruppi, si caratterizzano per essere aspetti, tutti, centrali per ottimizzare il valore dello smart working in risposta e – oltre – l'emergenza sanitaria.

Parole Chiave: Percezione del rischio, sicurezza nel lavoro, smart working.

Fronteggiare l'emergenza covid-19. Un intervento a supporto del personale TA nell'Università Milano-Bicocca

Giuseppina Dell'Aversana¹, Emanuela Bricolo¹, Giuseppe Carrà², Patrizia Steca¹, Massimo Miglioretti¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Università Milano-Bicocca.

² Dipartimento di Medicina e Chirurgia, Università di Milano-Bicocca

Introduzione. L'emergenza Covid-19 ha posto sfide senza precedenti per le Università con un importante impatto sui processi di lavoro e con potenziali effetti sul benessere psicologico dei lavoratori. Il presente contributo intende descrivere l'esperienza e i risultati principali di un percorso di supporto per il personale TA sviluppato all'Università Milano-Bicocca nella prima fase di emergenza sanitaria, durante il lockdown.

Obiettivi. Il percorso ha avuto l'obiettivo di esplorare l'esperienza lavorativa, le risorse e le criticità organizzative vissute dal personale TA, al fine di sostenere i processi di cambiamento e adattamento all'emergenza Covid-19 per i settori dell'area tecnico-amministrativa.

Metodo. L'intervento si è sviluppato fra i mesi di marzo e giugno 2020. Sono state coinvolte le figure manageriali e intermedie di tutti i settori tecnico-amministrativi dell'Ateneo. Dopo la somministrazione di un questionario composto da domande aperte (n=61), sono stati svolti 11 focus-group omogenei per Area, per esplorare i seguenti aspetti: le pratiche di riorganizzazione dei processi organizzativi e comunicativi collegati alle misure di distanziamento sociale; la percezione del carico di lavoro, del benessere psicologico, della conciliazione vita-lavoro. Le aspettative riguardanti la fase del rientro al lavoro e alla percezione di sicurezza sul posto di lavoro. A seguito della raccolta dati sono stati svolti incontri di restituzione con le Direzioni.

Risultati. Si sono evidenziate specificità e differenze fra i diversi gruppi e disomogeneità interne. In parte il personale coinvolto ha riconosciuto in termini positivi gli sforzi collettivi volti all'innovazione e alla sicurezza dei luoghi, mentre alcuni settori hanno vissuto maggiormente gli effetti del sovraccarico. La mancanza di contatto umano è apparsa fra le maggiori criticità del lavoro da remoto. Si sono evidenziate come risorse il supporto sociale fra i colleghi e collaboratori e la collaborazione inter-organizzativa.

Limiti. Alcuni limiti dell'esperienza riguardano i partecipanti coinvolti nell'intervento: ulteriori approfondimenti sembrano utili per supportare l'esperienza del personale operativo. Ulteriori ricerche potranno inoltre esplorare l'effetto dei cambiamenti organizzativi implementati in modo longitudinale.

Ricadute applicative. Saranno discusse le ricadute applicative a più livelli. Da una parte il percorso ha potuto supportare la Direzione evidenziando priorità condivise e bisogni specifici di alcuni gruppi. Dall'altra esso si è posto come supporto dei quadri dirigenziali e intermedi attraverso l'ascolto, la riflessione e la comunicazione condivisa sulle trasformazioni e pratiche in atto.

Parole Chiave: Università, Supporto, Personale TA

Giovedì 19 Novembre

16,45-18,15

Sessioni parallele

Simposio

"COVID, Management e oltre. Riflessioni critiche sul senso del lavoro nelle organizzazioni"

Chairs

Barbara Barbieri¹, Silvia Ivaldi², Giuseppe Scaratti³

¹Dipartimento di Scienze politiche e sociali, Università di Cagliari

²Dipartimento di Scienze umane e sociali, Università di Bergamo

³Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica di Milano

Discussant

Maria Luisa Farnese

Dipartimento di Psicologia, Università La Sapienza, Roma

Presentazione del Simposio

L'esperienza del lockdown ha determinato importanti sconvolgimenti e trasformazioni che hanno coinvolto persone e soggetti collettivi a vari livelli. La pandemia COVID-19 ha sicuramente agito da potente acceleratore nel mutamento di processi e pratiche lavorative e organizzative, determinando fenomeni di ibridazione, di rapida riconfigurazione degli abituali oggetti di lavoro, di superamento di tradizionali confini operativi.

L'attività manageriale ha dovuto forzatamente attraversare tensioni e paradossi secondo modalità che hanno rimesso in discussione tradizionali e radicate logiche neo-liberiste ed economicistiche: si pensi alla necessità imposta di garantire sicurezza e efficacia produttiva, di assicurare qualità dei servizi offerti e diverso dimensionamento delle risorse disponibili, di chiedere di più operando diversamente. Si sono di fatto ribaltati tradizionali assunti: non più fare di più con meno, ma fare trovando modalità alternative; non più consumare per generare valore, ma generare valore per poter consumare; non più frammentazioni e rigide separazioni, ma attraversamento di confini materiali e immateriali. Di qui una sollecitazione e una sfida per chi ha dovuto rivestire funzioni manageriali, non solo per far fronte e gestire l'emergenza e la complessità generate dalla pandemia, ma anche per iniziare traiettorie di diversa sostenibilità sociale, professionale, organizzativa ed economica. Di qui anche una necessaria riflessione sugli spazi aperti dal coronavirus per una diversa configurazione del management, a fronte di tentazioni involutive che rischiano di far tornare indietro persone e organizzazioni verso modalità più rassicuranti e confortevoli, ma ormai rappresentate e vissute come inadeguate e inappropriate.

Il simposio intende offrire spaccati di conoscenza generati da esperienze di ricerca, formazione e riorganizzazione all'interno di diversi ambienti e contesti operativi, approfondendo elementi sia di

comprensione del fenomeno, sia di individuazione di linee evolutive promettenti per la ricerca in psicologia del lavoro e dell'organizzazione sui temi del management.

I risultati acquisiti, sia in termini di processo sia in termini di evidenze empiriche generate, offrono interessanti spunti prospettici e costituiscono rilevanti coordinate di riferimento per rinforzare la visibilità e la capacità della psicologia del lavoro e delle organizzazioni di promuovere percorsi di produzione di rilevante conoscenza, di sviluppo dei contesti operativi e professionali, di trasformazione degli scenari organizzativi esistenti.

Parole Chiave: Emergenza-covid, management, apprendimenti trasformativi

Contributi

Lavorare da casa ai tempi del coronavirus

Barbara Barbieri¹, Sara Atzara², Silvia Balia³, Cristina Cabras², Ester Cois¹, Silvia De Simone², Isabella Sulis¹

¹ Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università degli Studi di Cagliari.

² Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia, Università degli Studi di Cagliari.

³ Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, Università degli Studi di Cagliari.

Introduzione: La recente pandemia di COVID-19 e le relative misure di distanziamento sociale hanno cambiato notevolmente il panorama lavorativo mondiale. Nelle economie sviluppate, le istituzioni e le organizzazioni, sia pubbliche che private, sono chiamate a riflettere su nuovi modelli organizzativi di lavoro e gestione delle risorse umane, che - di fatto - dovrebbero offrire ai lavoratori sufficiente flessibilità nell'adattare i loro programmi di lavoro a distanza alle proprie esigenze personali (e familiari).

Se da un lato la letteratura evidenzia i potenziali benefici del lavoro a distanza, dovuti alla flessibilità nella gestione dei tempi e dello spazio su performance lavorativa, stress e work-life balance (WLB), dall'altro sottolinea l'importanza di definire nuove politiche di gestione delle risorse umane che tengano conto anche dei costi imposti a lavoratori e lavoratrici (aumento del carico lavorativo; difficoltà a organizzare il lavoro e dare priorità agli obiettivi, solitudine; postazione di lavoro non adeguata, diminuzione di concentrazione, decontestualizzazione).

Obiettivi: Utilizzando il modello JD-R (Bakker e Demerouti 2007), lo studio si è proposto di esplorare, in un campione di 293 soggetti, quanto demands (carico di lavoro, isolamento sociale) e resources (self-efficacy, supporto organizzativo percepito, orientamento al futuro) abbiano influito sulle performance lavorative e sulla qualità di vita durante la fase di lockdown, e quanto alcune condizioni (soddisfazione lavorativa, commitment to change e stress percepito) abbiano esercitato un effetto di mediazione.

Metodo: I partecipanti all'indagine sono stati n. 293, prevalentemente donne (73,5%), residenti in Sardegna, Lazio e Lombardia (da cui provengono rispettivamente il 76,5%, 8,16% e 4,4% degli intervistati) con livelli di istruzione molto elevati (post laurea 41,5%) o elevati (laurea 35,7%) e una percezione delle proprie risorse economiche della famiglia adeguate o ottime (89,1%) e un'età media di 45,2 anni (sd 7,9). La metà circa dei rispondenti non ha figli, mentre circa il 40% ha figli nella fascia di età sino a 18 anni. Scale utilizzate: Perceived organizational support (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986); General Self Efficacy Scale (Sibilia, Schwarzer, & Jerusalem, 1995);

Orientamento al futuro (VAF), (Ginevra, Sgaramella, Ferrari, Nota, Santilli, & Soresi, 2016); Job Satisfaction (Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998); Commitment to organizational change (Herscovitch, & Meyer, 2002); Stress percepito (Mondo, Sechi, & Cabras, 2019); Qualità della vita (EUROHIS-QOL 8-item, reduced version of WHOQOL-Bref); Self-reported job performance (un solo item su scala Likert a 10 punti).

Risultati: Attraverso l'uso di modelli regressivi è stata messa in luce la complessa struttura delle relazioni causali tra le dimensioni latenti individuate, condizionatamente ai profili socio-economici e demografici dei rispondenti, e con particolare riferimento all'analisi che le risorse e le richieste in carico ai lavoratori/trici hanno nell'influenzare lo stress e le performance, e quindi le ricadute indirette in termini di qualità della vita. I risultati mostrano che la soddisfazione lavorativa è positivamente influenzata dall'orientamento al futuro, dal supporto organizzativo e dalla self-efficacy, e che varia a seconda della situazione lavorativa, risultando maggiore per le donne e per i lavoratori senza figli o con figli maggiorenni. Il commitment risulta positivamente influenzato dal supporto organizzativo e dall'orientamento al futuro e negativamente dall'isolamento sociale. Lo stress è positivamente influenzato dal carico di lavoro e dall'isolamento sociale e negativamente dall'orientamento al futuro e dalla self-efficacy, risultando più elevato per le donne e per i lavoratori con figli minorenni. La performance è influenzata direttamente dalle tre variabili mediatrici, negativamente dallo stress ($\beta = -0.30$), e con un effetto complessivo più debole dalla soddisfazione lavorativa ($\beta = 0.08$) e il commitment to change ($\beta = -0.09$). Complessivamente circa il 57 % della variabilità nello stress percepito il 50% della variabilità nella qualità della vita è spiegata dai fattori considerati. Il RMSEA evidenzia una bontà di adattamento del modello al limite (RMSEA=0.9).

Limiti: Tra i limiti dello studio, l'impiego di un disegno di ricerca di tipo cross-sectional, di un campione non probabilistico e l'uso esclusivo di misure self-report.

Ricadute applicative: Lo studio offre spunti di riflessione sulla relazione tra lavoro a distanza e WLB, e sulla necessità di ripensare le politiche di gestione delle risorse umane considerando la necessità di una transizione dal modello tradizionale di "management by wandering around" in presenza sul posto di lavoro, ad un modello di management a distanza attenta a tutti gli elementi che influenzano la performance lavorativa e la qualità della vita delle persone.

Parole Chiave: Lavoro a distanza, qualità della vita, JD-R model

I contesti scolastici: la crisi sanitaria e rinnovate comprensioni

Silvia Ivaldi, Attà Negri

Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, Università degli Studi di Bergamo

Introduzione: Il periodo di emergenza sanitaria legata alla diffusione del COVID-19, ha avuto un impatto importante sull'impostazione, realizzazione e interpretazione di molte attività lavorative e sulla riorganizzazione di procedure, pratiche e strutture organizzative. Sicuramente la scuola è uno dei contesti che ha visto l'avvicinarsi di numerosi cambiamenti e trasformazioni con la necessità di riconfigurare completamente attività consolidate. Ciò ha riguardato aspetti hard come l'introduzione di nuove tecnologie e riconfigurazione degli spazi di lavoro per la realizzazione della didattica, ma soprattutto ha sollecitato dimensioni soft, a livello individuale (identità professionale e interpretazione soggettiva del ruolo lavorativo); relazionale (rapporto con gli studenti/allievi, rapporto con i colleghi, con i genitori e con il territorio); organizzativo (culture organizzative e

culture professionali). Tali trasformazioni sono state, da parte dei professionisti (insegnanti e dirigenti) in alcuni casi subite in modo passivo, in altri hanno rappresentato occasione di riflessione critica sul proprio operato e sui propri assunti di base, configurandosi come occasioni per promuovere cambiamenti in termini migliorativi.

Obiettivi. Il contributo presenta alcuni elementi di conoscenza significativi che sono emersi da un percorso di supporto/accompagnamento gratuito realizzato da un gruppo di psicologi dell'Università degli Studi di Bergamo, nei confronti di scuole di diverso grado (infanzia, primaria e secondaria) provenienti da tutta Italia nel periodo di lockdown e nei mesi successivi.

Metodo. Il progetto ha previsto la realizzazione (ad oggi) di 6 incontri di circa tre ore, con insegnanti e docenti (per un totale di circa 70 soggetti coinvolti) appartenenti a contesti scolastici differenti (per grado e territorio). In queste occasioni sono state raccolte esperienze concrete di professionisti che hanno incontrato criticità e opportunità nella gestione dei cambiamenti. Sono quindi stati registrati e raccolti diversi racconti rispetto ai quali è stata realizzata un'analisi qualitativa tematica del contenuto.

Risultati. L'analisi del materiale raccolto ha consentito di mettere in luce aspetti legati a: reinterpretazioni e riletture del ruolo professionale (sia da parte degli insegnanti/docenti stessi sia da parte di interlocutori esterni, genitori e stakeholder); inediti significati associati al lavoro educativo; vincoli e opportunità nella relazione tra: colleghi e nella costruzione di un vedere professionale comune e condiviso; tra insegnanti e studenti/allievi e tra scuola come istituzione e il territorio. Da qui è stato possibile riflettere con i professionisti sulla opportunità di configurare nuove logiche manageriali e organizzative a supporto del lavoro degli insegnanti e delle figure educative.

Limiti. Il limite principale del materiale presentato è la esigua numerosità di incontri fino ad oggi realizzati.

Ricadute applicative. Il lavoro svolto consente di riflettere sulle logiche manageriali promosse nei contesti scolastici e più in generale nei contesti lavorativi, mettendo in luce relative ricadute possibili a più livelli (soggettivo, relazionale, organizzativo). Lo sguardo è quindi rivolto verso il futuro e ci si propone di utilizzare il materiale raccolto per costruire ambienti di lavoro che sono in grado di trasformare periodi di crisi in opportunità e quindi aiutare gli attori organizzativi a realizzare il passaggio da passive vittime dell'emergenza(e) a autori critici e riflessivi di ambienti organizzativi sostenibili.

Parole Chiave: Scuola, Educazione, Crisi, Apprendimento

L'esperienza Cerismas: apprendimenti e traiettorie trasformative per il management sanitario

Giuseppe Scaratti, Mara Gorli, Marta Piria

Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica di Milano

Introduzione: La gestione dell'emergenza dovuta a COVID-19 ha chiamato le realtà sanitarie a dover fronteggiare bisogni nuovi di coordinamento e risposta ai cambiamenti. Sono stati necessari adattamenti in termini di organizzazione del lavoro, gestione di compiti e attività, di tempi e spazi fisici, ma anche di confini tra ruoli, mandati e responsabilità. La straordinarietà della pandemia ha aperto ad alcune opportunità per esercitare sguardi nuovi, risorse e competenze in chiavi più o meno inedite, ma ha anche forzato i tempi e le modalità di assunzione di tali cambiamenti. Il rischio di non

riuscire a capitalizzare sulle buone pratiche e strategie sperimentate nel flusso di un quotidiano extra-ordinario è alto, e chiama i manager a investire su un apprendimento che punti a rielaborare e riflettere in modo critico su quanto sperimentato, in ottica di implementazioni e trasformazioni per il futuro a breve e lungo termine.

Obiettivi. Il contributo presenta i risultati delle attività di ricerca e formazione condotte dal Centro di Ricerche e Studi in Management Sanitario a supporto di alcuni grandi centri ospedalieri tra i primi a raccogliere le sfide della pandemia.

Metodo. I ricercatori hanno mantenuto e alimentato contatti e rapporti con figure dirigenziali e di coordinamento durante l'emergenza, attraverso incontri online e scambi telefonici, e all'uscita dal lockdown, tornando in presenza sul campo per effettuare interviste e discussioni di piccolo gruppo, secondo un approccio di ricerca qualitativo. Sono stati raccolti racconti e riflessioni sulle pratiche ed esperienze identificate dai partecipanti come di maggior pregnanza rispetto alla gestione durante e dopo l'emergenza. Lo studio che presentiamo si fonda sui dati raccolti da 120 coordinatori infermieristici di diversi dipartimenti di una grande ASST della Lombardia e dalle conversazioni attivate con il management board di due grandi ospedali, sempre Lombardi. A partire dalle note dei ricercatori e dalle trascrizioni dei verbatim tratti dagli incontri in presenza, sono state effettuate analisi di contenuto e tematizzate le sfide, i cambiamenti più sentiti e le ricadute sull'azione di management.

Risultati. Il lavoro svolto ha permesso la rilevazione di strategie e pratiche messe in atto da manager e figure di coordinamento per la gestione dell'emergenza, dalla presenza di progettualità e gruppi creati ad-hoc per far fronte alla pandemia a utilizzi originali o ripensati di risorse note. È stato, inoltre, possibile identificare e supportare un bisogno di accompagnamento nell'elaborazione di riflessioni e di apprendimenti che rimangano come eredità di quanto vissuto e sperimentato.

Limiti. L'accesso al campo durante l'emergenza è stato fortemente limitato dalla situazione emergenziale, richiedendo un'attenzione alla negoziazione di spazi di comunicazione e scambio tra ricercatori e manager e alle modalità di raccolta dati.

Ricadute applicative. La sintesi di questi lavori getta luce sulle pratiche e riflessioni emerse a partire da modalità sperimentate in risposta all'emergenza e sulle risposte che il management sanitario ha messo in atto, con l'importante obiettivo di trarne buona eredità per alimentare traiettorie di sviluppo oltre l'emergenza. Il lavoro svolto invita, inoltre, a una riflessione importante sul contributo che come psicologi del lavoro siamo chiamati a portare in supporto delle sfide e dei bisogni delle realtà sanitarie.

Parole Chiave: Management sanitario – reflexivity/riflessività critica – apprendimento

(S)confinamenti: università in smart working in tempo di COVID-19

Angelo Benozzo¹, Laura Galuppo², Silvio Ripamonti²

¹ Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, Università della Valle d'Aosta

² Facoltà di Psicologia, Università Cattolica di Milano

Introduzione: Negli ultimi sette mesi ciò che il personale amministrativo delle Università ha vissuto è stata un'emergenza che alcuni studiosi descrivono come un taglio netto che comporterà la descrizione di un mondo pre e di un mondo post COVID-19. Il passaggio da un prima a un dopo

emergenza COVID-19 si configura come l'attraversamento di confine, in cui il concetto di confine assume una connotazione simbolica centrale e diventa organizzatore spazio-temporale-materico dell'esperienza di lavoro. Il "confine" del COVID-19 separa il tempo del prima e il tempo del dopo emergenza, ma anche lo spazio di vita privato (casa) e pubblico (fuori casa), l'individuale (lavorare da soli) ed il sociale (lavoro in relazione).

Obiettivi. In particolare, il contributo presenta i risultati di un'analisi dei bisogni di formazione realizzata attraverso una ricerca qualitativa il cui obiettivo era quello di indagare il significato dell'esperienza lavorativa di alcuni dipendenti dell'Università della Valle d'Aosta.

Metodo. A mano a mano che i partecipanti si iscrivevano al seminario, il docente li contattava e li invitava a proporre riflessioni, osservazioni e narrazioni della loro esperienza di lavoro in tempo di COVID-19. Ciò ha permesso di raccogliere il materiale su cui è stata condotta un'analisi tematica, restituita dal docente durante l'intervento formativo. L'analisi tematica realizzata sui testi ha consentito di costruire un intervento di formazione centrato sul significato dell'esperienza del lock down/smart working forzato (lavoro agile/remoto) vissuta dal personale amministrativo.

Risultati. L'analisi dei testi ha consentito di mettere a fuoco numerose domande, rispetto alle quali si è lavorato nella direzione della problematizzazione, della proposta di provocazioni e nel tentativo di far acquisire ai partecipanti la consapevolezza di vivere un momento complesso, contraddittorio e incerto rappresentato dalla zona liminare compresa tra il lock down e l'unlocked. La ricerca ha evidenziato l'impossibilità di tracciare un confine esatto, una separazione precisa, una netta cesura, tra lock down e unlock, tra l'essere dentro e confinato e lo stare fuori e nello sconfinamento e ha consentito di tematizzare i significati e le numerose implicazioni degli 'attraversamenti' di questo confine.

Limiti. La partecipazione all'analisi qualitativa ha riguardato un numero ristretto di dipendenti dell'amministrazione. In vista di altre esperienze formative sarebbe auspicabile ampliare il numero dei contributi analizzati.

Ricadute applicative. La ricerca e il contributo mettono in evidenza quanto i confini in cui viviamo e lavoriamo sono sempre porosi, irregolari e sfuocati e noi (partecipanti e docenti, lavoratrici/lavoratori e madri/padri di famiglia) abitiamo una zona in cui non è mai possibile essere completamente confinati o del tutto al di fuori dei confini. La ricerca qualitativa e l'intervento devono essere interpretati come momenti intrecciati e connessi. Il contributo, da un lato, mette in evidenza come può essere condotta un'analisi dei bisogni di formazione attraverso testi scritti dai partecipanti ad un intervento formativo e, dall'altro, indica quali possono essere i percorsi formativi necessari per l'introduzione e il sostegno dell'esperienza lavorativa durante lo smart working.

Parole Chiave: Confini organizzativi, analisi tematica, analisi dei bisogni

COVID- 19 e le sfide dei gestori HR: uno studio su un grande gruppo bancario italiano

Chiara D'Angelo, Diletta Gazaroli, Caterina Gozzoli

Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.

Introduzione: La costante crescita attraverso acquisizioni e fusioni, l'ingrandimento del bacino di servizi e utenza, la diffusione del digitale, i grandi cambiamenti dello scenario di mercato e nei modelli di business stanno rivoluzionando "il modo di lavorare" nel settore bancario. Il ruolo di Responsabili e Gestori HR diventa quindi fondamentale, non solo per allineare la gestione delle

risorse umane all'evoluzione delle strategie di business, ma anche per leggere e gestire situazioni di fatica e/o disagio del singolo, dei gruppi e del sistema (Giorgi et al. 2016; Perfumo, 2018; Wei et al., 2020). Nel settore bancario, accanto alle sfide classiche di questo ruolo "ponte" tra livelli organizzativi, la pandemia Covid-19 ne ha poste di nuove con la forzata condizione di smart-working e al contempo di preoccupazione di tutela della salute nei servizi che non hanno potuto chiudere.

Obiettivi. Esplorare vissuti, sfide e competenze richieste ai Responsabili e Gestori HR di un grande gruppo bancario italiano a causa del Covid-19.

Metodo. Metodo qualitativo. Sono stati condotti 6 focus-group online (durata 120 minuti), videoregistrati previo consenso informato. Sono stati coinvolti 10 partecipanti per sessione, selezionati attraverso un campionamento di convenienza tra i Responsabili o Gestori HR di un grande gruppo bancario italiano. L'analisi del contenuto, secondo l'approccio IPA, è stata svolta carta-matita con processo bottom-up.

Risultati. L'emergenza Covid-19 ha evidenziato l'urgenza di alcune questioni. Un primo dato riguarda la fatica a comprendere la linea direzionale (precaria e in cambiamento) di cui Responsabili e Gestori HR devono farsi interpreti. Rispetto al ruolo emergono rappresentazioni non esattamente convergenti per tutti i professionisti dovute ad una serie di criticità in termini di mandato organizzativo. In particolare, la forzata condizione di smart-working ha evidenziato difficoltà nel comprendere quali siano i confini di vicinanza-lontananza, di presenza-assenza fisica che permettano di monitorare al benessere ed efficacia delle risorse umane. Altro tema è quello delle competenze di lettura e comprensione delle domande di aiuto che Responsabili e Gestori HR raccolgono e che a seguito dell'emergenza sanitaria hanno assunto nuove connotazioni e significati. Strettamente connesso a quanto appena riportato le differenti rappresentazioni di aiuto. Infine, il cambiamento e il bisogno di aiutare le risorse umane a capire il senso di ciò che sta accadendo, discriminando tra ciò che è risultato funzionale e cosa si può "lasciar andare". Per questo diventa importante capire se la resistenza e la fatica siano legate a situazioni di riparo, di saturazione o di reattività al cambiamento.

Limiti. I dati sono stati raccolti post lock-down ma in una fase ancora di grande incertezza sia sugli sviluppi del ruolo HR che sulla configurazione aziendale.

Ricadute applicative. I risultati, mappando approfonditamente il ruolo di responsabili e gestori HR, hanno evidenziato la necessità di un percorso di formazione per:

- costruire un mandato organizzativo condiviso;
- sviluppare una competenza di metalettura di situazioni critiche/faticose;
- prefigurare in che tempi e spazi mettere in gioco le competenze di ascolto rispetto a situazioni di fatica e/o disagio;
- identificare i processi con cui intercettare e poter accompagnare la presa in carico di situazioni di malessere.

Parole Chiave: Responsabili HR; smart-working; sense-making

Oltre il neo-managerialismo: pratiche formative di trasformazione

Scaratti Giuseppe, Fabio Cecchinato

Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica di Milano

Introduzione: Nella nostra società e nelle organizzazioni l'idea di sostenibilità e della generatività sociale stanno emergendo come un driver di sempre maggior forza. L'assunto è che l'azione manageriale sia oggi chiamata ad un rinnovamento profondo che richiede una discontinuità nelle idee di fondo e nelle pratiche di gestione delle persone e dei processi di organizzazione e cambiamento. L'incontro di potenti forze storico-sociali quali la globalizzazione, la finanziarizzazione, la digitalizzazione, l'affermarsi dell'ideologia neo-manageriale e del new public management, hanno determinato la diffusione di un discorso e pratiche gestionali che si sono diffusi indistintamente nei settori profit, della sanità, del pubblico e del terzo settore. Questi schemi e approcci hanno contribuito ad alimentare problemi sia sul piano dei funzionamenti organizzativi sia su quello della qualità dell'esperienza di lavoro. Molte idee e pratiche di people management e HRM tipiche di questo discorso appaiono oggi rapidamente invecchiate e inadeguate di fronte alle nuove sfide del lavoro contemporaneo.

Obiettivi. Il contributo richiama la proposta di una winter school che coinvolga i partecipanti (manager e responsabili organizzativi a diversi livelli) nel documentare e rielaborare le loro esperienze di management attraverso l'acceleratore della situazione COVI al fine di:

- esercitare un pensiero critico sulle loro organizzazioni in quanto fenomeni complessi che richiedono sguardi e comprensioni molteplici, che sono chiamate a generare valore per tutti gli stakeholder coinvolti. Questa concezione si basa su quattro driver: il soggetto e la sua agentività; il significato attribuito agli eventi; la pratica operativa, la relazionalità;
- prendere le distanze dagli schemi di pensiero e azione neo-manageriali, assumendo come responsabilità gestionale la generazione di 5 diverse forme di valore: (1) etica, (2) legame e scambio fiduciario, (3) efficacia ed efficienza (4) conoscenza riflessiva, (5) apprendimento;
- affrontare in modo innovativo sfide e problemi che si collocano su diversi piani:

Strategico: definire e realizzare strategie di lungo periodo ispirate al paradigma del valore integrale.

Organizzativo: dare vita a processi di lavoro in grado di assicurare economicità e redditività, qualità, efficienza, flessibilità. Risolvere e contenere i problemi di funzionamento organizzativo.

People: coinvolgere in profondità gli attori organizzativi, svilupparne le competenze e garantire uno scambio di valore percepito come equo e soddisfacente nel lungo periodo.

Metodo. Il contributo si sofferma sui processi di progettazione e articolazione del setting formativo.

Risultati. Vengono illustrate fasi e articolazioni metodologiche prefigurate per un coinvolgimento dei manager in una prospettiva di apprendimento trasformativo dei loro contesti

Limiti. I materiali empirici riguardano la fase di progettazione e non ancora i dati di conoscenza acquisibili dall'incontro effettivo con i partecipanti.

Ricadute applicative. L'architettura del progetto formativo offre concrete e spendibili indicazioni per la promozione di iniziative formative funzionali a supportare la riflessione dei manager e ad accompagnare le loro traiettorie di trasformazione dei contesti organizzativi cui appartengono.

Parole Chiave: Apprendimento trasformativo; training practices; critical thinking

Giovedì 19 Novembre

16,45-18,15

Sessioni parallele

Simposio

"Il supporto alle scelte di carriera senza il contatto personale: vincoli e possibilità delle tecnologie didattiche"

Chair

Francesco Pace

Dipartimento di Scienze Psicologiche, Pedagogiche, dell'Esercizio Fisico e della Formazione
Università degli Studi di Palermo

Discussant

Michela Cortini

Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio -Università "G. d'Annunzio" di
Chieti – Pescara

Presentazione del Simposio

A prescindere dalle implicazioni estremamente rilevanti e gravi dal punto di vista sanitario, l'avvento della pandemia da COVID può essere annoverata tra gli eventi maggiormente rappresentativi del concetto di cambiamento all'interno di una organizzazione lavorativa. Con il presente contributo, intendiamo raccogliere una serie di esperienze vissute all'interno della nostra organizzazione lavorativa, ovvero l'università, partendo dalla considerazione che una delle azioni maggiormente rilevanti richieste agli Atenei, accanto a quelle classiche di cura della didattica, attenzione alla ricerca ed alla terza missione è quella della cura del rapporto con i potenziali utenti e delle azioni di sostegno alla loro scelta. Le attività di orientamento, da sempre organizzate in maniera autonoma da ciascun ateneo, sono state recentemente regolate non soltanto da linee guida operative, ma anche da veri e propri bandi per la realizzazione di attività, spesso in integrazione con le azioni di promozione dell'offerta formativa e di sostegno delle attività didattiche.

Se un aspetto positivo può essere rintracciato, nella evoluzione della attuale situazione pandemica, questo è la apertura e la importante accelerazione delle procedure on-line attraverso le quali operare una interazione con l'utenza. Tale accelerazione ha fornito la spinta per la esplorazione dei modi attraverso cui riuscire a rendere tale tipologia di interazione capace di essere davvero di aiuto nelle scelte. Il presente simposio intende rappresentare le esperienze di alcune università italiane in merito al sostegno ed all'orientamento fornito agli studenti universitari, sia per il primo ingresso nei corsi di studio, sia per le successive scelte da compiere, in merito a progetti ed attività avviate prima dell'avvento del COVID-19 e quindi riadattate alla situazione. Verranno riportate una serie esperienze portate avanti da colleghi afferenti al gruppo di lavoro tematico "Metodologie e modelli per un Orientamento Strategico" (MeMoS), di recente fondazione all'interno dell'AIP.

Parole Chiave: Orientamento a distanza, Tutorato, Career decision making

Contributi

Orientamento, inserimento accademico e potenziamento delle soft skill nell'emergenza: una prima analisi critica delle risposte di Unito

Lara Colombo¹, Chiara Ghislieri¹, Marianna Campione², Paola Ricchiardi³

¹ Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino

² Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione, Università degli Studi di Torino

³ Orientamento, Tutorato e Placement, Università degli Studi di Torino

Introduzione. L'epidemia da Covid-19 ha richiesto una transizione delle pratiche di orientamento e accoglienza per far fronte all'impossibilità delle attività in presenza. Questa esigenza, comune a tutte le Università italiane, ha visto differenze nella sua traduzione operativa legate a diversi fattori: dimensione dell'Ateneo, precedenti iniziative già attive, grado di digitalizzazione dei processi orientativi e didattici.

Obiettivi Il contributo, a carattere descrittivo, presenta le iniziative messe in campo dall'Università degli Studi di Torino, le descrive, fornisce alcuni dati preliminari e delinea riflessioni critiche e punti di attenzione.

Metodo e risultati In specifico vengono presentate, commentate e discusse 4 iniziative:

- 1) le Porte Aperte a distanza e il Festival dell'Orientamento virtuale – si tratta di iniziative con obiettivi informativi rispetto alle quali verranno discussi i dati relativi alla partecipazione e le reazioni dei delegati all'orientamento e di chi ha partecipato;
- 2) la versione online del Mytest, uno strumento di orientamento online con un obiettivo di sostegno alla ricognizione di interessi, atteggiamenti, motivazioni; verranno presentati alcuni dati descrittivi;
- 3) il percorso POT per le professioni psicosociali, un ambiente che include diversi strumenti mirati a sostenere la scelta tra professioni che hanno margini di sovrapposizione e che sono percepire talvolta in modo confuso e improprio dagli studenti; anche in questo caso verranno presentati alcuni dati descrittivi;
- 4) il percorso Passport per la promozione delle soft skills, diventato obbligatorio per tutti gli studenti Unito; in questo caso verranno sinteticamente presentati i risultati di una ricerca indipendente sull'efficacia del percorso e delineate alcune riflessioni critiche circa l'obbligatorietà di una tale pratica.

Limiti e ricadute applicative. Il contributo ha un carattere esclusivamente descrittivo e locale ma permette di fornire spunti per una discussione capace di informare lo sviluppo delle pratiche in questa particolare transizione del sistema della formazione accademica.

Parole Chiave: Orientamento a distanza, testing online, potenziamento delle soft-skill online

Sfide e opportunità per l'orientamento in entrata e il contrasto all'abbandono universitario nei mesi COVID: l'esperienza dei Piani di Orientamento e Tutorato in Economia

Chiara Guglielmetti¹, Silvia Gilardi²

¹ Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi – Università degli Studi di Milano

²Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche – Università degli Studi di Milano

Introduzione L'irrompere dell'epidemia COVID 19 nel febbraio 2020 ha implicato una repentina e radicale azione di riprogettazione delle iniziative inserite nei Piani di Orientamento e Tutorato (POT), finanziati con fondi erogati dal Miur nel 2019 e soggetti a valutazione post hoc sulla base del raggiungimento di alcuni valori obiettivo. Nello specifico dei POT in ambito economico (acronimo PAEC, cordata di 20 università italiane) gli indicatori obiettivo scelti riguardavano, per l'orientamento in entrata, l'aumento degli immatricolati provenienti da non licei e, per le azioni di tutorato in itinere, la riduzione degli studenti low performers.

Obiettivi L'intervento proposto per il simposio intende presentare una descrizione del processo di trasformazione e rimodulazione delle iniziative di orientamento e tutorato previste dal progetto presentato dal Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano.

Metodo In particolare verranno presentati i risultati delle analisi (qualitative e quantitative) effettuate sui dati di due azioni che, pensate in presenza, sono state trasformate e trasferite in modalità on line.

Risultati Una prima azione, denominata University Starter Pack era finalizzata ad aumentare la propensione al proseguimento degli studi per gli studenti di istituti tecnici e professionali. I webinar sono stati gestiti da studenti tutors e proposti agli studenti di IV e V come iniziativa di alternanza scuola lavoro. Vi hanno aderito 8 scuole, coinvolgendo circa 200 studenti. Una seconda azione, denominata Mathematics Help, era finalizzata a fornire supporto didattico agli studenti di primo anno con difficoltà nel superamento dell'esame di matematica. Basata su un consolidato format di didattica della matematica con modalità innovative in presenza, ha raccolto l'adesione di 109 studenti, di cui però soltanto 36 hanno seguito in sincrono almeno una delle 12 lezioni/esercitazioni on line.

Ricadute applicative La valutazione delle due azioni in termini di raggiungimento dei risultati attesi ha permesso di evidenziare i fattori ostacolanti l'instaurarsi di una buona alleanza didattica, ma anche di sperimentare modalità di contatto più estensive, immediate, economiche e sostenibili con gli studenti in ingresso, implementabili anche in un futuro post COVID.

Parole Chiave: Orientamento, tutorato, POT

Condividere e mettere a sistema buone pratiche per l'orientamento sostenibile e strategico (anche durante il covid): Il Progetto Prometheus

Amelia Manuti¹, Emanuela Ingusci², Paola Spagnoli³, Amelia Gangemi⁴, Francesco Pace⁵, Fulvio Signore²

¹ Università degli Studi di BARI ALDO MORO

² Università del SALENTO

³ Università degli Studi della Campania "Vanvitelli"

⁴ Università di MESSINA

⁵ Università degli studi di PALERMO

Introduzione: Il Progetto *Prometheus*, finanziato nell'ambito del Piano di Orientamento e Tutorato (POT) previsto dal Ministero dell'Istruzione, della Ricerca Scientifica e dell'Università, è finalizzato a condividere e mettere a sistema le azioni di Orientamento e di Tutorato promosse dall'Università,

al fine di potenziare il raccordo con il territorio e di contenere i tassi di drop out delle matricole e degli studenti iscritti ad anni successivi. Il gruppo di lavoro del progetto è costituito da referenti docenti della classe di laurea triennale L-24 afferenti agli Atenei di Bari, capofila del progetto, del Salento, della Campania, di Messina e Palermo.

Obiettivi: Partendo da queste finalità, il progetto ha previsto una fase di concertazione tra le sedi delle azioni e delle metodologie di intervento.

Metodo e Risultati: In particolare, nell'ambito delle azioni di Orientamento in ingresso sono stati realizzati tavoli tecnici in ciascuna sede che hanno coinvolto l'università, rappresentanti degli ordini professionali, delle organizzazioni pubbliche e private del territorio, insegnanti e dirigenti scolastici al fine di riflettere insieme sui bisogni di orientamento degli studenti e sulle richieste di competenze del mercato del lavoro. Questa fase di consultazione è stata utile a definire in maniera condivisa i contenuti di un intervento laboratoriale di 15 ore che è stato progettato e realizzato con piccoli gruppi studenti di quarta e quinta classe di alcuni istituti di scuola superiore presenti in Puglia, in Sicilia ed in Campania. I laboratori sono stati incentrati sul potenziamento della consapevolezza degli studenti circa le proprie risorse al fine di supportarli nel processo di scelta. Il Gruppo ha previsto in ciascuna sede la raccolta di dati circa l'efficacia dell'intervento in termini di *career decision making difficulties* e *commitment* verso la scelta. Parallelamente, il progetto ha avviato alcune azioni di tutorato reclutando e formando 3/4 tutor per sede, ovvero studenti universitari della laurea magistrale che hanno affiancato i docenti nello svolgimento dei laboratori ed hanno coadiuvato le azioni già presenti in ciascuna sede in riferimento a specifici bisogni degli studenti più giovani e/o di quelli in fase di transizione tra cicli di studio. Infine, un output concreto del progetto è stata la costruzione di una piattaforma dedicata all'orientamento ed al tutorato utile per facilitare il collegamento tra l'università ed i suoi vari stakeholder interni ed esterni.

Ricadute operative: La relazione intende presentare in dettaglio il progetto, le sue finalità, le sue azioni ed i primi risultati in termini di efficacia dell'intervento di orientamento, oltre che rappresentare il necessario cambio di passo dovuto alla chiusura delle strutture scolastiche durante la pandemia. Sarà inoltre affrontato il tema delle potenzialità e dei limiti degli strumenti di formazione a distanza per le finalità di orientamento dei giovani, in particolare in periodo scolastico.

Parole Chiave: Orientamento in ingresso, Tutorato, Career decision making

Venerdì 20 novembre

9,30-11,00

Sessioni parallele

Simposio

"Inciviltà e violenza al lavoro: antecedenti e implicazioni psicologiche e psicosociali"

Chair

Cristian Balducci

Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna.

Discussant

Enrico Perinelli

Dipartimento di Psicologia, Università di Trento

Presentazione del Simposio

L'inciviltà e la violenza nei luoghi di lavoro sono problemi organizzativi che presentano una prevalenza non trascurabile, in particolare in certi settori occupazionali (sanitario e in generale dei servizi) e con conseguenze personali, organizzative e sociali di vasta portata. Negli ultimi 10-15 anni vi è stata una crescente attenzione verso questi problemi e sono stati pubblicati diversi accordi e linee guida a livello sia internazionale che nazionale, miranti a sensibilizzare datori di lavoro e lavoratori su come creare contesti produttivi che disincentivano questi fenomeni (vedi, ad es., Eurofound, 2015). Tra gli antecedenti dell'inciviltà e della violenza vi è lo stress causato da inadeguate condizioni di lavoro, le quali, alimentando tensione e frustrazione, predispongono i lavoratori al coinvolgimento in scambi interpersonali 'accesi' e che possono andare incontro ad *escalation* di inciviltà e violenza, coinvolgendo sia colleghi che terze parti (pazienti e utenti). La recente pandemia causata dal COVID-19 ha contribuito a rendere più prevalenti diversi fattori di stress da lavoro, ad esempio precarietà e incertezza lavorativa, accresciute domande associate ai ruoli lavorativo e familiare, uso massivo e prolungato di tecnologie informatiche e insicurezza lavorativa dovuta alla paura del contagio (Sinclair et al., 2020). Alcuni settori lavorativi in cui questi fattori si concentrano (tra tutti il settore sanitario) si sono trasformati in vere e proprie 'polveriere'.

Occorre con ciò mantenere acceso l'interesse verso i temi dell'inciviltà e della violenza nei luoghi di lavoro, al fine di meglio comprenderne antecedenti, correlati e conseguenze e promuovere così pratiche di management che mantengano l'ambiente di lavoro il più possibile protetto da questi fenomeni. Il presente simposio si compone di quattro contributi che vanno in questa direzione: ciascuno indaga con un'inquadratura diversa il *network* nomologico di inciviltà e violenza al lavoro al fine di favorire una loro migliore caratterizzazione.

Parole Chiave: Violenza al lavoro, inciviltà, burnout

Contributi

Esposizione alla violenza, burnout e capacità lavorativa degli operatori sanitari

Daniela Converso¹, Ilaria Sottimano², Cristian Balducci³

¹ *Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino.*

² *Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino.*

³ *Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna.*

Introduzione. Subire violenza, verbale o fisica, da parte dei fruitori dei servizi sanitari, in particolare da parte di pazienti e familiari, costituisce uno dei problemi più importanti per gli operatori che lavorano in sanità. Molti studi, infatti, hanno osservato come gli ospedali siano tra i luoghi di lavoro in cui maggiormente si esperiscono episodi di violenza, perpetrati ai danni degli operatori sanitari, da parte dei fruitori del servizio.

Obiettivi. Alla luce della letteratura e in merito alle criticità appena menzionate, l'obiettivo dello studio era quello di analizzare l'impatto degli episodi di violenza sul burnout e sulla capacità lavorativa degli operatori sanitari, esplorando anche la relazione tra esposizione alla violenza, capacità lavorativa e burnout.

Metodo. I dati sono stati raccolti all'interno di alcuni presidi ospedalieri del Nord Ovest Italia, attraverso la somministrazione di un questionario che indagava: l'esposizione alla violenza (tramite il Violent Incident Form-VIF), il burnout (tramite il Maslach Burnout Inventory-MBI-HSS) e la capacità lavorativa (tramite il Work Ability Index-WAI). Al questionario hanno risposto 300 lavoratori.

Risultati. Più del 36% degli operatori sanitari ha dichiarato di essere stato vittima di violenza sul posto di lavoro negli ultimi 12 mesi. La capacità lavorativa è risultata più bassa tra chi ha vissuto situazioni violente, così come esaurimento emotivo e depersonalizzazione risultavano più elevati tra chi aveva sperimentato violenza. Infine, le analisi hanno evidenziato un effetto di mediazione della capacità lavorativa tra l'esposizione alla violenza, l'esaurimento emotivo e la depersonalizzazione.

Limiti. Lo studio presenta alcuni limiti a cominciare dal fatto che utilizza un disegno cross-sectional e misure self report. In questa direzione, studi futuri dovrebbero considerare dati oggettivi relativi alla violenza subita (come ad esempio reclami formali registrati dalla direzione dell'ospedale) e possibilmente altre valutazioni sanitarie condotte dai medici del lavoro, inoltre occorrerebbero ricerche longitudinali. Inoltre, dovrebbe essere considerato un campione più ampio per approfondire il rapporto tra età, capacità lavorativa e burnout.

Ricadute applicative. Negli ultimi mesi l'opinione pubblica si è abituata a considerare i medici e gli infermieri come "supereroi moderni" che hanno combattuto in primo piano l'attuale pandemia, gli stessi lavoratori ricevono encomi e riconoscimenti da parte delle massime cariche dello Stato. Tuttavia, gli episodi di violenza sono lungi dall'essere cancellati, tanto che il Comitato internazionale della Croce Rossa ha registrato, tra febbraio e luglio 2020, più di 600 atti di violenza. Per questo motivo l'Organizzazione Mondiale della Sanità invita tutti i governi, le organizzazioni dei datori di lavoro, i sindacati, e l'intera comunità ad adottare misure per proteggere la salute sul lavoro e la sicurezza di chi lavora in sanità. Questo invito risulta ancora più importante in questo periodo, e presumibilmente nei mesi venturi, proprio in considerazione del periodo covid-19 caratterizzato da carenza del personale, difficoltà nel reperimento delle risorse, nuove forme di servizio sul territorio

(es. tamponi, triage, monitoraggio dei contagi, ecc.) che si scontrano con un incremento delle tensioni sociali e della paura rispetto alla possibilità di contrarre il virus da parte dei cittadini.

Parole Chiave: Workplace violence, work ability, burnout

Il ruolo dell'inciviltà tra colleghi nella relazione tra caratteristiche dell'ambiente lavorativo e burnout: uno studio trasversale in un campione di amministrativi impiegati in un ateneo italiano.

Sara Viotti¹, Chiara Guglielmetti², Silvia Gilardi³, Gloria Guidetti⁴

¹ Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino.

² Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche, Università degli Studi di Milano (La Statale).

³ Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi, Università degli Studi di Milano (La Statale).

⁴ Dipartimento di Scienze Psicologiche, della Salute e del Territorio, Università degli Studi G. D'Annunzio, Chieti-Pescara.

Introduzione. L'inciviltà da parte dei colleghi rappresenta una delle forme più sottili di aggressione che si possano registrare nei contesti lavorativi e include qualsiasi comportamento che abbia un intento lesivo, anche ambiguo, che violi le norme di rispetto reciproco. La ricerca in questo ambito si è molto dedicata allo studio delle conseguenze sulla salute dei lavoratori. In particolare, diverse ricerche hanno evidenziato una relazione significativa tra l'esposizione a inciviltà da parte di colleghi e il rischio di sviluppare la sindrome del burnout. D'altra parte, meno attenzione è stata riservata a esaminare il ruolo delle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro nello sviluppo di comportamenti incivili tra colleghi.

Obiettivi. Sulla base della *work environment hypothesis*, la quale postula che la presenza di comportamenti aggressivi nei contesti lavorativi sia principalmente legata a carenze sul piano dell'organizzazione del lavoro, l'obiettivo è stato di esplorare le relazioni tra caratteristiche dell'organizzazione di lavoro, inciviltà tra colleghi e il burnout.

Metodo. Nel 2018 in un ateneo del Nord Italia è stata proposta la compilazione di un questionario a tutti gli amministrativi in esso impiegati. Nel questionario sono state incluse scale volte a valutare la qualità dell'organizzazione del lavoro (i.e. sovraccarico lavorativo, conflitto di ruolo e sbilanciamento impegno-ricompense), inciviltà tra colleghi e il burnout (i.e., esaurimento e cinismo). Dei 1854 questionari distribuiti, 659 sono stati compilati correttamente (35.5%).

Risultati. L'inciviltà da parte dei colleghi media la relazione tra sia il conflitto di ruolo sia lo sbilanciamento impegno-ricompense e le due dimensioni di burnout. Al contrario, l'inciviltà non risulta svolgere un ruolo di mediazione nella relazione tra sovraccarico lavorativo e burnout. Le analisi sono state controllate per genere, età, inciviltà da parte dei superiori, mansione lavorativa a contatto con studenti e/o docenti universitari (sì/no).

Limiti. Tra i principali si annovera la trasversalità dello studio, l'aver utilizzato esclusivamente misure self-report; infine, il non aver controllato il modello per i fattori di personalità.

Ricadute applicative. Il presente studio suggerisce l'importanza di curare gli aspetti di progettazione dell'organizzazione del lavoro. In particolare, è stato evidenziato che i conflitti di ruolo e la percezione di iniquità tra sforzi e ricompense possono aumentare il rischio di diffusione dell'inciviltà

tra i colleghi e, di conseguenza, del burnout. Tali risultati hanno implicazioni importanti anche alla luce delle conseguenze che l'emergenza COVID-19 sta avendo sui contesti lavorativi. Infatti, in molti luoghi di lavoro, incluse le università, sono in corso riprogettazioni dell'organizzazione del lavoro anche rilevanti al fine di consentire ai dipendenti il ritorno parziale o totale e, al contempo, di garantire gli standard di sicurezza sul piano igienico-sanitario. Il nostro studio indica che, in tale frangente, al fine di evitare l'emersione di situazioni che mettano a rischio la qualità delle relazioni sociali e la salute psicologica tra dipendenti, sia necessario prestare particolare attenzione alle implicazioni di tali cambiamenti dell'organizzazione del lavoro. In questo senso, prevedere forme partecipate e condivise di riprogettazione dell'organizzazione del lavoro potrebbe essere di aiuto per minimizzare il rischio di inciviltà e burnout durante e dopo la fase di rientro al lavoro.

Parole Chiave: Inciviltà tra colleghi, burnout, lavoro amministrativo nelle organizzazioni accademiche.

Come le relazioni con i clienti sono legate al burnout e alla salute dei lavoratori. Uno studio in una catena di supermercati

Michela Vignoli¹, Dina Guglielmi², Greta Mazzetti², Daniela Converso³

¹ *Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive, Università di Trento.*

² *Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Università di Bologna.*

³ *Dipartimento di Psicologia, Università di Torino.*

Introduzione. Con l'avvento della pandemia, seppure ci sia stata una forte enfasi da parte del governo sul lavoro agile, continuano ad esistere una larga parte di professioni per le quali non è possibile lavorare da remoto (es. professioni mediche, addetti alle vendite). Per queste professioni permane il contatto diretto con l'utenza, che oltre a rappresentare un rischio potenziale di contagio può portare a stress per i lavoratori. Avere a che fare con i clienti è diventato sempre più un fattore di rischio del quale le organizzazioni dovrebbero essere consapevoli. Nella ESENER survey del 2019 è stato trovato come avere a che fare con clienti, alunni, pazienti difficili è il secondo fattore di rischio più frequentemente riportato subito dopo i movimenti ripetitivi delle mani o delle braccia (61% rispetto al 58% della survey precedente). È pertanto necessario analizzare come il rapporto con l'utenza (in particolar modo nei casi in cui viene percepita come un fattore negativo) possa influenzare la salute dei lavoratori.

Obiettivi. L'obiettivo del presente studio è quello di esplorare la relazione tra le relazioni negative con i clienti e le associazioni con il burnout e il livello di salute generale dei lavoratori.

Metodo. I dati sono stati raccolti tramite questionari self-report anonimi somministrati in una azienda italiana che opera nel settore della grande distribuzione organizzata. Il campione era composto da 610 lavoratori (70% donne) che lavoravano in 28 punti vendita.

Risultati. Non è stato riscontrato un effetto diretto delle relazioni negative con i clienti e la salute generale dei lavoratori. Tuttavia, i risultati mostrano che le relazioni negative con i clienti fossero associate a più elevati livelli di dissonanza emotiva ($b = .25, p = .000$), che a sua volta era associata a più elevati livelli di burnout ($b = .72; p = .017$) e conseguentemente a più elevati livelli di povera salute generale ($b = .03; p = .000$).

Limiti. Lo studio è di tipo cross-sectional ed è stato condotto precedentemente rispetto all'avvento della pandemia, pertanto è necessaria una certa cautela nella generalizzazione dei risultati.

Ricadute applicative. I risultati suggeriscono che le organizzazioni le cui attività lavorative dei dipendenti sono caratterizzate da un contatto quotidiano con i clienti dovrebbero implementare interventi principalmente di prevenzione secondaria come attività di formazione al fine di migliorare le competenze dei dipendenti nella gestione dei clienti, ad esempio su come gestire le emozioni sul lavoro, in modo da aumentare i livelli di benessere dei lavoratori e limitare l'impatto di possibili relazioni negative con i clienti. Tali interventi possono essere ancora più necessari in questo momento di pandemia, durante il quale le relazioni sociali possono essere compromesse e i lavoratori sperimentano uno stress aggiuntivo dovuto alla relazione con gli altri per paura di poter essere contagiati.

Parole Chiave: Relazioni negative con i clienti, burnout, salute dei lavoratori

Job strain e scarso supporto sociale come fattori di rischio per la violenza da parte di pazienti e loro famigliari tra i lavoratori del settore socio-sanitario

Cristian Balducci¹, Michela Vignoli², Gloria Dalla Rosa¹, Chiara Consiglio³

¹ Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna.

² Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive, Università di Trento.

³ Dipartimento di Psicologia, 'Sapienza' Università di Roma.

Introduzione. I lavoratori del settore socio-sanitario sono particolarmente a rischio di subire violenza da parte di soggetti esterni all'organizzazione (*third-party violence*), ossia pazienti e loro famigliari. L'esperienza dello stress correlato al lavoro, minacciando l'equilibrio psicologico dei lavoratori socio-sanitari e rendendoli conseguentemente meno efficaci nel gestire la relazione con i pazienti e i loro famigliari, può agire da fattore di innesco per l'escalation di episodi di inciviltà e violenza.

Obiettivi. Indagare se le situazioni psicosociali definite dal modello Domanda-Controllo e dal grado di supporto sociale ricevuto al lavoro – situazioni che alimentano lo stress da lavoro – agiscono da fattori di rischio per la violenza subita dai lavoratori socio-sanitari da parte di pazienti e loro famigliari. Più in particolare abbiamo esplorato se il rischio di violenza fosse più elevato in situazioni associate a maggiori livelli di stress (situazioni 'attive' o 'passive' e in particolare situazioni ad 'alto strain') rispetto e ciò che si verificava nelle situazioni a 'basso strain'. Inoltre abbiamo anche esplorato se il rischio di violenza fosse più elevato nel caso di minori risorse di supporto sociale al lavoro.

Metodo. Studio trasversale su 633 lavoratori del settore socio-sanitario appartenenti a diverse strutture del centro e nord-Italia. Domanda lavorativa, controllo e supporto sociale (ossia le variabili utilizzate per identificare le esposizioni di interesse) e la violenza da pazienti e loro famigliari sono state valutate attraverso questionari validati nel contesto nazionale.

Risultati. Le regressioni logistiche, che includevano covariate rilevanti (ad es. genere, ruolo lavorativo, turni notturni, ecc.) hanno evidenziato che, rispetto a situazioni a basso strain, una situazione attiva o passiva era associata ad un rischio più elevato di violenza da parte di pazienti e loro famigliari. Il rischio maggiore di violenza era tuttavia associato, così come ipotizzato, alle situazioni ad alto strain, ossia a quelle in cui l'individuo sperimenta più elevati livelli di stress da lavoro secondo il modello utilizzato. Il supporto sociale agiva da fattore protettivo.

Limiti. Studio trasversale che preclude il vaglio del flusso causale tra fattori di rischio ed esito. Inoltre i dati sono interamente basati sul self-report dei lavoratori, esponendo i risultati al *bias* del metodo comune.

Ricadute applicative. Il fenomeno dello stress è stato spesso considerato una conseguenza della violenza subita al lavoro, più raramente è stato concettualizzato ed indagato come sua possibile causa. Lo studio suggerisce l'opportunità di controllare i fattori dello stress tra i lavoratori del settore socio-sanitario al fine di prevenire la violenza subita da parte di pazienti e loro famigliari. Ciò risulta particolarmente importante in un periodo in cui le fonti di stress per i lavoratori sanitari, anche a causa del fenomeno pandemico, risultano varie e particolarmente intense.

Parole Chiave: Violenza al lavoro; settore socio-sanitario; modello domanda-controllo

Venerdì 20 novembre

9,30-11,00

Sessioni parallele

Simposio

"Una smart leadership è possibile? Il ruolo di responsabili e pratiche HR durante il lavoro da remoto in emergenza"

Chair

Monica Molino

Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino

Discussant

Laura Borgogni

Dipartimento di Psicologia, Sapienza, Università di Roma

Presentazione del Simposio

L'emergenza Covid-19 ha significato cambiamenti radicali e inaspettati per organizzazioni, lavoratori e lavoratrici. Tra questi, la possibilità, o meglio l'obbligo di lavorare da casa è stato ampiamente dibattuto e monitorato. A destare interesse e attenzione è stata in primo luogo la notevole espansione di questa modalità di lavoro nei mesi del lockdown; secondo l'Istat, in Italia, si è passati dall'1,2% di personale in lavoro da remoto di gennaio-febbraio 2020 all'8,8% di marzo-aprile (percentuale che passa da 4,4 a 31,4 se si considerano solo le grandi aziende). A partire da qui, molti hanno iniziato a chiedersi come evolverà in futuro questo fenomeno e cosa è necessario già da oggi fare per supportare un corretto e sostenibile passaggio verso un suo maggiore utilizzo.

Tra i molti fattori interni ed esterni alle organizzazioni che influenzano il benessere e la produttività dei lavoratori e delle lavoratrici durante il lavoro da remoto, in questo simposio ci occuperemo di approfondire il ruolo di responsabili e funzioni HR. Studiosi del campo della psicologia del lavoro e delle organizzazioni hanno recentemente indicato la leadership tra le 10 sfide più importanti che la nostra disciplina dovrà affrontare a partire dall'emergenza Covid-19 (Rudolph et al., 2020). In periodi di crisi e incertezza le persone tendono a ricercare soprattutto nei loro responsabili una guida e un supporto; per contro, i responsabili sono coloro dai quali ci sia aspetta una più che mai solida capacità di prendere decisioni e attuare soluzioni. Molte domande possono quindi emergere su cosa renda più efficace la leadership in tempi di crisi.

I contributi di ricerca presentati si pongono diversi obiettivi nello studio del lavoro da remoto in emergenza, ma sono accomunati dall'aver considerato il ruolo dei leader, o delle pratiche HR, come potenziale supporto o ostacolo al lavoro da remoto e più in generale allo sviluppo delle risorse necessarie per poter fronteggiare la situazione di forte cambiamento. Lo studio di Mariani et al., approfondendo l'utilizzo della tecnologia connesso al lavoro da remoto, dimostra come la percezione di fiducia da parte del responsabile possa favorire un'intenzione positiva verso l'utilizzo del lavoro agile anche in futuro. Dolce et al. si sono invece occupati/e di comprendere gli effetti di una leadership distruttiva, dimostrando come, nonostante la distanza fisica, il/la responsabile possa

risultare "troppo vicino" con richieste dai risvolti negativi. Lo studio di Manuti et al. ha preso in considerazione una risorsa personale fondamentale in tempi di crisi e cambiamenti, il coping with change, indagando come le pratiche di coinvolgimento da parte della gestione HR possano stimolarne lo sviluppo. Infine, Spagnoli et al. hanno studiato come persone in ruoli di responsabilità hanno vissuto il lavoro da remoto durante il lockdown; in particolare, i risultati hanno indicato l'autonomia decisionale come risorsa protettiva rispetto agli effetti negativi della dipendenza da lavoro sulla salute psico-fisica. In sintesi, molti e diversi spunti emergono da questi lavori, utili per indicare, come descritto nei singoli abstract, alcuni interventi necessari per supportare responsabili e funzioni HR nella gestione della repentina diffusione del lavoro da remoto.

Parole Chiave: Lavoro da remoto, leadership, human resources management

Contributi

L'intenzione di lavorare a distanza: il ruolo della fiducia e del techno-overload

Marco Giovanni Mariani¹, Giorgio Lorenzi² e Chiara Panari³

¹ Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum, Università di Bologna.

² AVM spa

³ Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, Università di Parma

Introduzione. L'emergenza legata alla pandemia di COVID-19 ha obbligato le organizzazioni ad accelerare la digitalizzazione e l'utilizzo di nuove modalità di lavoro, come il lavoro a distanza. Se da un lato, questa modalità permette una maggiore autonomia e flessibilità, dall'altro lato implica un uso della tecnologia e una nuova modalità di organizzazione del lavoro che possono diventare una fonte di *overload* e stress, se i lavoratori non sono adeguatamente supportati dall'organizzazione stessa, con ricadute negative non solo sulle prestazioni (Tarafdar et al., 2011). Secondo il modello UTAUT, uno dei fattori cruciali che favoriscono l'accettazione delle nuove tecnologie è rappresentato dalle aspettative rispetto allo sforzo da farsi per l'impiego della stessa (AS). Altre ricerche sottolineano l'importanza del supporto da parte del management, in termini di fiducia percepita, come fattore chiave nel determinare l'efficacia del lavoro a distanza e l'atteggiamento positivo nei confronti dello smartworking da parte del lavoratore (Bentley et al., 2016).

Obiettivi. Questa ricerca ha l'obiettivo di approfondire le determinanti che portano i lavoratori a sviluppare l'intenzione di svolgere le attività lavorative a distanza (IALD). Si è ipotizzato che le AS nell'impiego delle tecnologie, utili al lavoro a distanza, siano associate, negativamente e direttamente, alle IALD (H1), e, indirettamente, tramite il techno-overload (H2). Infine, per esplorare il ruolo del management, si è ipotizzato che la percezione della fiducia che il superiore pone sul lavoratore possa moderare l'effetto indiretto ipotizzato in precedenza (H3), intervenendo tra Techno-overload e la variabile IALD.

Metodo. I dati sono stati raccolti, tramite un questionario online, con metodologia *cross-sectional*, su un campione di 215 lavoratori (M= 54%; età < 50 anni = 62%), con mansioni amministrative/tecniche, presso un'azienda di trasporti, durante il periodo di *lockdown* per il covid-19. L'aspettativa di sforzo e l'intenzione a svolgere il lavoro a distanza sono state misurate con le scale dell'UTAUT 2 (Venkatesh, 2012). Il techno overload con la scala di Tarafdar e colleghi (2007) e la percezione di fiducia con la scala di Baker e colleghi (2006).

Risultati. La procedura di Hayes (2018), modello 14, è stata utilizzata per testare le ipotesi. Le evidenze ottenute supportano l'ipotesi H1, confermando un impatto, negativo, delle aspettative di sforzo sull'intenzione di svolgere in futuro attività (H1), e, indirettamente, tramite il *techno-overload* (H2). Infine, viene verificata anche l'ipotesi H3, l'effetto diretto sussiste solo a fronte di bassa percezione della fiducia che il superiore pone sul lavoratore stesso.

Ricadute applicative. Lo studio ha messo in evidenza l'importanza, da parte delle organizzazioni, di facilitare e supportare il lavoro a distanza, da due punti di vista. Dal punto di vista tecnologico, i lavoratori dovrebbero essere preparati e formati sulla tecnologia perché questo faciliterebbe una maggiore fruibilità e una esperienza più positiva anche attraverso la diminuzione del sovraccarico cognitivo. Dal punto di vista dell'organizzazione del lavoro stesso, la fiducia riposta nel *commitment* dei propri collaboratori, anche se il lavoro viene svolto da casa, può alimentare un atteggiamento positivo e l'investimento nei confronti di questa nuova forma di lavoro.

Parole Chiave: Uso delle tecnologie, techno-overload, fiducia.

Faraway, so close? Il ruolo della leadership distruttiva tra richieste, risorse e recupero durante l'emergenza sanitaria Covid-19 in Francia

Valentina Dolce¹, Monica Molino², Emilie Vayre¹, Domenico Sanseverino² e Chiara Ghislieri²

¹Gruppo di Ricerca in Psicologia Sociale (GRePS), Università Lumière Lyon 2, Francia

²Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino, Italia

Introduzione. Durante il periodo di lockdown dovuto alla pandemia Covid-19, circa il 25% della popolazione attiva in Francia ha lavorato a distanza, con alcuni benefici in termini di continuità economica da un lato, ma al contempo, denunciando alcune difficoltà organizzative. La letteratura internazionale ha recentemente sottolineato l'urgenza di studiare le nuove sfide associate al lavoro in questo periodo di emergenza sanitaria, sottolineando il ruolo chiave che il leader può giocare nella loro gestione.

Obiettivi. Questo studio mira a comprendere il ruolo della leadership nella gestione del lavoro a distanza durante l'emergenza sanitaria Covid-19 utilizzando i modelli richieste-risorse e sforzo-recupero. Nel dettaglio, la ricerca si è proposta di verificare: 1) se la leadership distruttiva è associata ad un aumento delle richieste di lavoro assistito da ICT (off-TAJD) e di quelle cognitive e ad una diminuzione dell'autonomia; 2) se le richieste (off-TAJD e richieste cognitive) e le risorse (supporto sociale e autonomia) sono, rispettivamente, negativamente e positivamente associate al recupero; 3) se il recupero media la relazione fra queste variabili e l'esaurimento.

Metodo. Un campione di 716 lavoratori/trici in smartworking in Francia (61% donne), ha partecipato allo studio. I dati sono stati raccolti tramite un questionario online e analizzati con i software SPSS 25 e Mplus7. Un modello di equazione strutturale multi-gruppo è stato testato.

Risultati. I risultati del modello [$\chi^2(881)=1771.485, p<.001$; CFI=.91; TLI=.91; RMSEA=.05; SRMR=.07] hanno confermato la relazione positiva tra la leadership distruttiva e le due richieste lavorative, nonché l'associazione negativa con l'autonomia; inoltre, le tre variabili sono risultate mediare la relazione tra la leadership distruttiva e il recupero. Lo studio ha anche confermato che autonomia e il supporto sociale sono positivamente associate al recupero, mentre le due richieste vi sono risultate negativamente associate. I risultati hanno inoltre evidenziato il ruolo mediatore del recupero nella

relazione fra richieste, risorse ed esaurimento. Infine, le variabili di controllo, preoccupazione per la pandemia Covid-19 ed età, sono risultate associate all'esaurimento; la presenza di figli o genitori a carico è apparsa invece negativamente legata alla capacità di recupero. Le relazioni tra variabili e le mediazioni descritte appaiono significative sia per gli uomini che per le donne; tuttavia, il set di variabili sembra spiegare meglio gli indici di esaurimento degli uomini che delle donne.

Limiti. Principali limiti dello studio sono rappresentati dal disegno trasversale della ricerca e dalla natura self-report dei dati.

Ricadute applicative. Questo studio suggerisce che la leadership distruttiva, nonostante la distanza fisica imposta dal lavoro agile, può contribuire ad un aumento dei livelli di esaurimento. Ciò sembra accadere, almeno in parte, attraverso un aumento delle richieste cognitive, un invadente uso delle tecnologie e una limitazione dell'autonomia che a cascata sono associate alle capacità di recupero del/la lavoratore/trice. Appaiono dunque raccomandabili percorsi di formazione per i leader, per sostenere nuove pratiche manageriali, meno centrate sul controllo e più sull'autonomia e che avvertano circa i rischi di stili di leadership tossiche, e per i collaboratori, per supportarli nella gestione dei leader cosiddetti tossici. I risultati sembrano inoltre suggerire un'attenzione alle differenze di genere.

Parole Chiave: Leadership distruttiva, modello richieste-risorse, modello sforzo-recupero.

Gestire le risorse umane durante l'emergenza Covid-19: uno studio sulla relazione tra HR practices, coping with change, work engagement e comportamenti extra-ruolo

Amelia Manuti¹, Maria Luisa Giancaspro¹, Emanuela Ingusci², Monica Molino³, Vincenzo Russo⁴, Fulvio Signore², Margherita Zito⁴ e Claudio G. Cortese³

¹ Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia e Comunicazione, Università di Bari

² Dipartimento di Storia, Società e Studi sull'Uomo, Università del Salento

³ Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino

⁴ Dipartimento di Business, Diritto, Economia e Consumi "Carlo A. Ricciardi", Università IULM

Introduzione. La pandemia da Covid-19 che ha colpito il mondo intero in questo ultimo anno ha portato grandi cambiamenti anche nel mondo produttivo e delle imprese. Agli effetti sul lavoro, in termini di riduzione di posti di lavoro, perdita del lavoro, cambiamento nelle richieste, nei contenuti e nelle modalità di lavoro, come ad esempio l'introduzione dello smart working, si sono accompagnati effetti sulla vita familiare in termini di gestione della casa, dei figli, delle relazioni sociali (Venkatesh, 2020). Ciò ha condizionato la produttività e il rendimento dei lavoratori, ponendoli nella condizione di fare appello alle proprie risorse di coping verso il cambiamento e alla necessità di un supporto organizzativo che potesse garantire loro il regolare svolgimento dell'attività lavorativa. In questo senso, le prassi di gestione delle risorse umane che prevedono attenzione, riconoscimento e coinvolgimento dei dipendenti assumono un ruolo centrale nell'offrire il supporto necessario per gestire il cambiamento e mantenere saldo e invariato l'impegno verso il proprio lavoro e la propria organizzazione.

Obiettivi. La ricerca si pone l'obiettivo di rilevare se e in che misura la percezione di human resources management (HRM) involvement da parte dei dipendenti abbia avuto un impatto sull'engagement organizzativo e sui comportamenti extra-ruolo messi in atto dai dipendenti, esplorando il ruolo di

mediatore del coping with change e controllando per la condizione di lavoro da remoto e l'insicurezza lavorativa.

Metodo. Alla ricerca hanno partecipato 547 lavoratori e lavoratrici ai/alle quali è stato somministrato un questionario durante il Covid-19 lockdown; il 64% lavorava da remoto per almeno due giorni a settimana mentre il 36% non applicava il lavoro agile. Il questionario conteneva le scale utili a misurare le variabili oggetto dello studio: Resources Management Policies and Practices Scale (Demo, Neiva, Nunes, & Rozzett, 2012); Coping with organizational change (Judge, Thoresen, Pucik, & Welbourne, 1999); Work Engagement Scale (UWES-9) (Balducci, Fraccaroli, & Schaufeli, 2010); Extrarole Behaviours (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990). Le analisi sono state condotte con Mplus 7.

Risultati. I risultati del modello di equazioni strutturali hanno mostrato una mediazione parziale del coping with change nella relazione tra la percezione di HRM involvement e rispettivamente l'organizational engagement e l'extrarole behaviour. L'insicurezza lavorativa è risultata negativamente associata al coping e alla percezione di HRM involvement mentre la condizione di lavoro da remoto ha mostrato una relazione positiva con le due variabili.

Limiti. Principali limiti dello studio sono la natura cross-section e l'utilizzo esclusivo di misure self-report.

Ricadute applicative. I risultati permettono comunque di elaborare prime implicazioni per la pratica, sottolineando da un lato l'importanza per le imprese di investire su politiche e prassi di gestione delle risorse umane focalizzate sulla valorizzazione del capitale umano ancor più durante periodi di incertezza, che siano dovuti al Covid o ad eventuali altre turbolenze del mercato, e dall'altro la necessità di potenziare le risorse personali dei dipendenti verso la gestione del cambiamento. Ciò supporta e favorisce comportamenti positivi e di impegno nei confronti del proprio lavoro e della propria organizzazione.

Parole Chiave: HRM involvement, coping with change, organizational engagement.

Emozioni negative (workaholiche) e problematiche psico-fisiche e sociali: l'autonomia decisionale può giocare un ruolo determinante nei lavoratori con responsabilità?

Paola Spagnoli¹, Cristian Balducci², Danila Molinaro¹, Nicholas Haynes³ e Malissa Clark³

¹ Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli

² Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum, Università di Bologna

³ Dipartimento di Psicologia, University of Georgia, Athens, U.S.A.

Introduzione. Durante il periodo di lockdown dovuto all'emergenza COVID-19 l'improvviso cambiamento della modalità lavorativa in smartworking "forzato da casa" può aver provocato vissuti emotivi negativi di vario tipo. Questo studio si è focalizzato soprattutto sui lavoratori con mansioni di responsabilità come i dirigenti e i liberi professionisti, per i quali l'interruzione della routine lavorativa, l'impedimento al lavoro in modalità tradizionale, l'impossibilità di portare a compimento gli obiettivi lavorativi prefissati, e l'improvvisa necessità di condividere spazi e attrezzature di lavoro con la propria famiglia, possono aver favorito l'insorgenza di vissuti di senso di colpa, ansia, frustrazione e rabbia. Questi vissuti emotivi, esacerbati dalle tendenze individuali a

lavorare eccessivamente e compulsivamente, possono aver condotto a problematiche di salute psico-fisica e sociale.

Obiettivi. L'ipotesi dal quale è partito questo studio è che l'autonomia decisionale potrebbe aver giocato un ruolo cruciale nel proteggere, o al contrario, intensificare l'insorgenza di questi esiti negativi. Lo studio ha analizzato, in particolare, la dimensione emotiva del workaholism in relazione ai disturbi del sonno, all'esaurimento emotivo e al conflitto lavoro-famiglia, considerando l'autonomia decisionale come un moderatore di tale relazione.

Metodo. Lo studio ha coinvolto un campione di 101 dirigenti e liberi professionisti nel pieno del lockdown in Italia (inizio aprile 2020).

Risultati. Dalle analisi effettuate con PROCESS (template 3) emerge che la relazione tra vissuti emotivi legati al workaholism e gli esiti considerati nello studio sono moderati dalla autonomia decisionale e tale moderazione differisce per i due target di lavoratori considerati: dirigenti e liberi professionisti. In particolare, i risultati riportano che nel target dei dirigenti livelli alti di vissuti emotivi negativi legati al workaholism e bassa autonomia decisionale sono associati a livelli più alti di conflitto lavoro-famiglia, di disturbi del sonno e di esaurimento emotivo, mentre livelli alti di vissuti emotivi legati al workaholism e alta autonomia decisionale producono livelli significativamente più contenuti dei tre esiti.

Limiti. I limiti più importanti di questa ricerca sono legati al campione limitato e alla natura cross-sectional dello studio.

Ricadute applicative. Le implicazioni pratiche più rilevanti risiedono nel considerare l'autonomia decisionale una risorsa che può aver protetto in particolare i dirigenti con tendenze workaholiche dall'insorgenza di problematiche psico-fisiche e sociali durante il lockdown.

Parole chiave: Workaholism, autonomia decisionale, salute.

Venerdì 20 novembre

9,30-11,00

Sessioni parallele

Simposio

"L'impatto di covid19 sui consumi e sui consumatori"

Chairs

Cinzia Castiglioni¹, Guendalina Graffigna²,

¹ Facoltà di Psicologia, Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano

² Facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari Ambientali, Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore - Piacenza

Discussant

Luigi Ferrari¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Università Bicocca

Presentazione del Simposio

Il 30 gennaio 2020 l'OMS ha dichiarato l'epidemia da Covid-19 un'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale e l'11 marzo "situazione pandemica", con conseguenze rilevanti per la gestione organizzativa del sistema sanitario e per la vita di tutti i cittadini. A seguito dell'emanazione dei decreti legge volti a contenere la diffusione del virus quindi il contagio delle persone, molti cittadini si sono trovati di fronte a cambiamenti radicali nello stile di vita, nelle abitudini quotidiane (come ad esempio una diversa pianificazione dei consumi, delle abitudini alimentari, ...) e nella gestione della propria salute, cambiamenti che hanno messo in discussione la loro capacità di far fronte all'incertezza degli eventi con ricadute a livello psicologico (Pappas, Kiriaze, Giannakis, & Falagas, 2009; Rubin, Amlôt, Page & Wessely, 2009), oltre che di fiducia nei confronti delle istituzioni.

Tali misure, tuttavia, si ripercuotono sui cittadini, producendo allarmismo e senso di incertezza sul futuro e sulla propria condizione di salute. Questo ha/ha avuto indubbe ripercussioni sui consumi: accaparramento di scorte ai supermercati, impennate di alcuni beni (disinfettanti, prodotti per l'igiene della casa...ma anche specifiche categorie di alimentari), diffusione di false credenze (cfr. l'effetto preventivo del contagio da COVID19 della Vitamina C). Questo scenario critico ha messo in luce come le reazioni psicologiche dei consumatori all'emergenza (sanitaria, ma anche economica) risultano predittivi della capacità dei consumatori di aderire con adeguatezza alle misure di contenimento imposte dal governo.

In questo simposio saranno presentate e discusse evidenze di ricerca circa l'impatto che la pandemia da COVID19 ha avuto sulle strategie di marketing delle aziende e sui consumi, gli orientamenti economici e gli stili di vita degli italiani. Le evidenze emerse dai diversi studi saranno la base per attivare una riflessione condivisa sul ruolo che la ricerca psicologica applicata alle dinamiche economiche e di consumo può avere, anche in una situazione di emergenza, per supportare ed orientare politiche sociali e sanitarie, iniziative di educazione e sensibilizzazione, azioni di supporto per i cittadini consumatori.

Parole chiave: Psicologia dei consumi; covid19; psicologia economica; employer branding

Contributi

L'impatto psicologico di COVID19 sulla gestione della salute e sulle abitudini di consumo alimentare dei cittadini italiani

Mariarosaria Savarese^{1,2}, Greta Castellini^{1,2}, Guendalina Graffigna^{1,2}

¹ *Facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari, Ambientali; Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore - Piacenza*

² *EngageMinds HUB – Consumer, Food & Health Engagement Research Center*

Introduzione. La pandemia da COVID19 e le conseguenti misure preventive hanno avuto chiare conseguenze in termini di reazioni psicologiche e di riconfigurazione delle abitudini di vita quotidiana. Questi aspetti ridondano anche sugli atteggiamenti e gli orientamenti dei consumatori italiani, in particolare nell'area alimentare.

Obiettivi. Lo studio è stato volto a sondare l'impatto della recente emergenza sanitaria conseguente alla diffusione della malattia Covid-19 sullo stile di vita dei cittadini italiani, sui loro stili di gestione della salute, sulle loro abitudini alimentari e sui loro consumi.

Metodo. La ricerca è svolta tramite survey continuativa articolata in 3 wave di raccolta dati (la prima a 5 giorni dalla scoperta del paziente 1 in Italia, la seconda a 5 giorni dall'inizio della fase 2, la terza – al momento on going – a 5 giorni dall'inizio della fase 3) e basata su questionario anonimo, strutturato e auto-compilato volte a monitorare nel tempo i cambiamenti dei cittadini rispetto alle variabili identificate, attraverso misure validate e items ad hoc. Ogni wave di rilevazione ha previsto il coinvolgimento di un campione rappresentativo di circa 1000 cittadini italiani; i tre campioni dell'indagine sono indipendenti ma statisticamente sovrapponibili. Il campionamento dei soggetti è condotto grazie al supporto di un Panel Provider (Norstat).

Risultati. Nella fase 2 un italiano su tre si sente seriamente a rischio di contagio da COVID-19 e si fa largo anche la preoccupazione per l'igiene degli alimenti. Tra la fase 1 e 2 il numero delle persone in posizione di «equilibrio psicologico» sono diminuite mentre sono aumentate quelle in «allerta»; tale dato impatta ad ampio spettro su abitudini e atteggiamenti degli italiani, tra cui il carrello della spesa. Aumenta l'attenzione per l'origine degli alimenti. In diminuzione l'apertura verso i cibi «etnici», mentre le origini certificate, il made in Italy il km0 assumono un ruolo centrale per i consumatori che sembrano alla disperata ricerca di un antidoto all'incertezza. Il «tradizionale» costituisce oggi un ancoraggio rassicurante. In questa emergenza, i consumi alimentari sembrano risentire del coinvolgimento emotivo dei consumatori nelle loro scelte alimentari e della centralità psicologica che alcuni prodotti assumono nella loro vita (food engagement).

Limiti. I consumi sono misurati sul percepito dei consumatori, sono possibili per questo motivo bias nella rendicontazione; inoltre, nonostante sia promettente, la misura di food engagement necessita di futura validazione.

Ricadute applicative. Questi risultati consentono di comprendere come la preoccupazione e la reazione psicologica dei consumatori italiani a fronte di COVID19 impatti sui loro consumi. Nella situazione di emergenza, ciò consente di prevedere comportamenti disfunzionali e disorganizzati, che rischiano di impattare negativamente sul tessuto sociale ed economico del paese, e di orientare

azioni di intervento educative e di comunicazione in maniera efficace perché basati sulle principali leve psicologiche che guidano i consumatori in questa pandemia.

Parole Chiave: Food engagement; Covid-19; consumi alimentari

Il contributo economico-finanziario al Sistema Sanitario Nazionale durante l'emergenza COVID-19: la prospettiva della psicologia economica

Cinzia Castiglioni, Edoardo Lozza

Dipartimento di Psicologia, Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano

Introduzione. Durante l'emergenza COVID-19 il governo italiano ha dovuto mobilitare un'ingente quantità di risorse finanziarie a supporto del Sistema Sanitario Nazionale (SSN). In situazioni simili, la quantità di risorse necessarie per offrire immediato supporto e assistenza eccede la quantità di risorse a disposizione, tanto da rendere indispensabile l'aiuto fornito dai privati cittadini. Essi, nel loro doppio ruolo di cittadini-consumatori, da un lato contribuiscono finanziariamente all'erogazione del servizio pubblico e dall'altro ne sono fruitori. Da un punto di vista economico-finanziario, il loro contributo è garantito dal corretto versamento delle tasse (*tax compliance*) e dall'effettuazione di donazioni monetarie su base volontaria.

Obiettivi. Il presente studio intende indagare gli antecedenti dell'intenzione a offrire il proprio contributo economico-finanziario al SSN durante uno stato di emergenza sanitaria e sociale. Intende inoltre mettere a confronto la disponibilità a offrire tale contributo sotto forma di tasse o donazioni monetarie.

Metodo. Durante il picco dell'emergenza sanitaria COVID-19 è stato somministrato un questionario online (CAWI) a 600 partecipanti.

Risultati. I risultati evidenziano una maggiore propensione e disponibilità a offrire un contributo economico-finanziario al SSN se esso viene presentato come una donazione anziché come una tassa una-tantum. La fiducia nella gestione del denaro risulta essere il principale predittore dell'intenzione a dare il proprio contributo, mentre il rischio percepito associato alla pandemia in corso non risulta avere nessun impatto.

Limiti. Il principale limite dello studio è la focalizzazione sull'intenzione comportamentale tramite strumento self-report e non sul comportamento effettivo. Questo comporta necessariamente la presenza di bias legati alla desiderabilità sociale.

Ricadute applicative. Oltre alle ricadute sul piano teorico, lo studio evidenzia che, in una situazione di emergenza sanitaria quale quella legata al COVID-19, un'eventuale comunicazione sociale volta a promuovere il contributo economico-finanziario da parte dei cittadini-consumatori dovrebbe focalizzarsi prioritariamente sulla promozione della fiducia nei confronti degli enti in carico della gestione del denaro (governo, ospedali, fondazioni, onlus, ecc.) e non sulla percezione del rischio in corso.

Parole chiave: Tax compliance; charitable giving; economic psychology

Brand Reputation, Strategie di Comunicazione e Benessere dei lavoratori: un confronto prima e durante il COVID-19 e gli effetti sulla comunicazione aziendale

Zito Margherita¹, Micheletto, Valeria¹, Russo, Vincenzo²

¹ Department of Business, Law, Economics and Consumer Behaviour "Carlo A. Ricciardi", Università IULM.

² Centro di Ricerche di Neuromarketing Università IULM

Introduzione. L'emergenza sanitaria da COVID-19 ha portato alla necessità di gestire cambiamenti sia nelle attività produttive che nella comunicazione ai consumatori. L'offerta si è modificata e, con essa, la comunicazione delle aziende sia verso i lavoratori che verso un mercato sempre più diffidente. I dati tratti da Trustbarometer di Edelman (marzo 2020) dimostrano che la comunicazione delle aziende è uno dei pilastri per il miglioramento della Brand Reputation. Dopo una riflessione sulla sensibilità dei consumatori e sui conseguenti trend di consumo, risulta importante indagare il vissuto dei lavoratori. Questo, importante sul piano della salute, può avere ricadute per le aziende in termini di promozione ma anche di organizzazione. Le aziende attente al benessere sono apprezzate sia dai lavoratori sia dai consumatori. È infatti importante considerare sia la reputazione esterna, legata all'effetto delle comunicazioni di prodotto/immagine, sia quella interna, che influenza la *retention* e la soddisfazione dei lavoratori (Chun, 2005), attivando un circolo virtuoso interno.

Obiettivi. Lo studio confronta due periodi, prima/durante il COVID-19, indagando il benessere di lavoratori.

Metodo. I rispondenti al questionario sono 624 lavoratori (N=377 nel 2019; N=247 nel 2020 durante il *lockdown*). Sono state svolte analisi della varianza, correlazioni, regressione con SPSS 26.

Risultati. All'analisi della varianza, risultano statisticamente significativi, per il 2020, diminuzioni dei livelli delle dimensioni del Psychological-Well-Being come Scopo_nella_Vita, Controllo_ambientale, Autonomia e Benessere, nonché l'aumento del Pessimismo. Il modello di regressione indica che la felicità è spiegata nel 2019 ($R^2=.62$) da Controllo_ambientale, Ottimismo e Crescita_personale e nel 2020 ($R^2=.64$) da Autoaccettazione, Ottimismo, Controllo_ambientale, Relazioni_positive e Locus_interno.

Limiti. Non considerati gli stessi soggetti, ma emergono indicazioni sul benessere nel confronto tra prima/durante il COVID-19.

Ricadute applicative. Il 2020 presenta livelli di benessere e felicità inferiori rispetto al 2019. Oltre a richiedere attenzione al benessere in generale, particolare attenzione deve essere prestata ai vissuti dei lavoratori. Nel 2020, i soggetti percepiscono minor autonomia, minor capacità di padroneggiare il contesto e di avere scopi di vita. Questi aspetti assumono centralità per il benessere del lavoratore, per la produzione e i servizi richiesti dall'azienda ma anche per le sue strategie di comunicazione ai consumatori. Le aziende devono rivedere i nuovi processi di lavoro legati all'autonomia del soggetto, unitamente allo sviluppo di padronanza su ambiente, situazione e relazioni. Particolarmente indicativo risulta, infatti, il ruolo delle relazioni positive nel campione 2020 nella spiegazione di felicità. Seppure si è sperimentato isolamento fisico e distanziamento sociale, i lavoratori in *lockdown* sperimentano la mancanza di crescita personale, ma maggiore necessità di sviluppare le relazioni. Si tratta di una richiesta isomorfa alle richieste dei consumatori e in linea con la costruzione di una solida e positiva Brand Reputation. Questo aspetto è intrecciato alle risorse organizzative (e personali) legate ai supporti sociali, elemento che può essere supportato per

garantire sostegno ai lavoratori e percezione positiva dell'immagine aziendale sia interna che esterna. È quindi importante avviare azioni di analisi e monitoraggio a beneficio della salute psico-fisica dei lavoratori e di un adeguato ritorno economico e di immagine dell'azienda, per favorire la valutazione positiva dei lavoratori, la loro soddisfazione e supportare e rafforzare la Brand Reputation tra i consumatori

Parole Chiave: COVID-19, benessere, felicità

Compra che ti passa.... Stili di consumo e paura del contagio da COVID19

Cortini, M.¹, Cervai, S.², Galanti, T.¹, Guidetti, G.¹, Di Fiore, T.¹ & Fantinelli, S.¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Università di Chieti

² Dipartimento di Psicologia, Università di Trieste

Introduzione: Il presente contributo intende riflettere sulla relazione tra esposizione ai media, paura del contagio e diversi comportamenti di consumo, presentando le prime risultanze di una ricerca condotta in Italia durante il periodo del lockdown relativo alla pandemia da COVID19. L'emergenza COVID19, come ormai tantissime ricerche a livello internazionale hanno dimostrato, ha modificato i nostri comportamenti ed il modo che abbiamo di guardare a diversi aspetti della nostra vita, dalla famiglia, al rapporto con gli amici, fino al lavoro, al modo di frequentare scuola e formazione, e, non da ultimo, i nostri stili di consumo. La più recente letteratura (si veda, ad es. Kirk & Rifkin, 2020) ha messo in luce che gli stili di consumo, e più in generale gli stili di comportamento di fronte ad una pandemia o ad una crisi a livello globale, si dividono in reazione, coping ed adattamento.

Obiettivi: Il presente paper getta luce sulle reazioni al COVID19 che abbiamo avuto nei comportamenti di acquisto, poggiandosi sui risultati relativi ai comportamenti di stockpiling evidenziati da recenti ricerche (es., Wang et al., 2020) rispetto ai quali si è voluto comprendere come e a quali condizioni i risultati siano estendibili al contesto italiano.

Metodo: I dati sono stati raccolti con un campione di consumatori costituito da 3500 partecipanti, di nazionalità italiana, reclutati con un iniziale campione di convenienza che si è poi allargato per "effetto palla di neve", "rimbalzando" su diversi social. I comportamenti di acquisto collegati al COVID sono stati misurati attraverso il "Consumer behavior during COVID-19" questionnaire messo a punto dal Laboratorio di Psicologia Generale dell'Università G. d'Annunzio (in press).

Risultati: Secondo i principali risultati, lo stile di consumo durante il lockdown è stato influenzato, così come già ipotizzato da Kirk e Rifkin (2020), dalla paura e dalla percezione di stabilità economica vissuta dal nucleo familiare di appartenenza.

Ricadute operative: Interrogarsi sugli effetti della paura del contagio e dell'esposizione ai media nei periodi di crisi sugli stili di consumo può avere un impatto non solo in termini teoretici, permettendoci una più sottile conoscenza dei comportamenti di acquisto, ma anche in termini applicativi, consentendo allo scienziato sociale di fornire utili raccomandazioni a governi e policymakers. I comportamenti di stockpiling, infatti, possono avere un severo impatto sugli approvvigionamenti che a loro volta possono mutarsi in disfunzionalità della reperibilità di alcuni prodotti così come nello spreco di altri (si pensi, in particolare, ai prodotti di tipo alimentare a breve scadenza).

Parole Chiave: Consumer behaviours, COVID19; purchase behaviours

Venerdì 20 Novembre

9,30-11,00

Sessioni parallele

Simposio

"Didattica a distanza: soluzioni per il presente, implicazioni per l'orientamento degli studenti universitari nel futuro"

Chair

Rita Chiesa¹

¹ Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna.

Discussant

Beatrice Ligorio²

²Dipartimento Di Scienze Della Formazione, Psicologia, Comunicazione, Università degli studi di Bari

Presentazione del Simposio

L'emergenza sanitaria scatenata in Italia dal Covid-19 a partire da febbraio 2020 e il successivo periodo di lockdown hanno determinato una sfida per le università, le quali sono state chiamate in poche settimane a adattare la propria offerta formativa alle modalità di erogazione online. Ciò ha comportato in molti casi il superamento delle resistenze individuali ed istituzionali verso la didattica a distanza, accelerando processi di innovazione che non si sono esauriti al termine del lockdown.

La precedente letteratura sul tema si è principalmente focalizzata sull'impatto della didattica a distanza soprattutto in termini di apprendimenti e performance accademiche, contribuendo a definire quali modalità risultano maggiormente più efficaci (ad esempio, Roddy et al. 2017; Sun & Chen, 2016). Il presente simposio intende allargare la valutazione degli esiti considerando come le esperienze di didattica virtuale appena vissute, riguardanti sia gli insegnamenti volti a sviluppare conoscenze tecnico-specialistiche, sia corsi di sviluppo di competenze trasversali, comprensibili nelle attività di career education, possano avere effetti sul benessere degli studenti e sulla loro carriera futura, in termini di maturazione di competenze o di risorse per la progettualità.

A tale fine, il contributo di Bracco e Bruno discute le condizioni organizzative che hanno favorito la realizzazione di un intervento coordinato per supportare i docenti nell'erogazione della didattica online.

La ricerca-azione descritta da Boerchi e colleghi descrive come un corso di career education svolto online abbia contribuito allo sviluppo della consapevolezza dei partecipanti circa le proprie soft skills e all'aumento dell'efficacia nell'affrontare un colloquio di lavoro.

Petruzzello e colleghi esplorano il ruolo della qualità dell'interazione online nella relazione tra supporto dei docenti, career engagement e occupabilità percepita.

Infine, Magnano, Ferrero e Rosas approfondiscono l'impatto del lockdown sulla quotidianità degli studenti in termini di benessere e comportamenti attuati e le abitudini acquisite nella gestione della didattica a distanza

Parole Chiave: Didattica a distanza; studenti universitari; progettualità di carriera

Contributi

La gestione dell'emergenza didattica presso l'Università di Genova: un sistema resiliente di supporto alla didattica

Fabrizio Bracco, Andreina Bruno

Dipartimento di Scienze della Formazione, Università di Genova

Obiettivi: A fine febbraio 2020 l'Università degli Studi di Genova ha scelto di non procrastinare l'inizio delle lezioni e di erogare la didattica in modalità a distanza, utilizzando il pacchetto Office 365. Per quanto la convenzione per l'utilizzo del pacchetto fosse già da tempo in essere, le modalità di controllo e gestione di applicazioni e software specifici per l'erogazione della didattica non erano ancora state condivise con i docenti dell'Ateneo. Per ovviare a tale problematica, e al fine di prepararsi a supportare i docenti impegnati con le lezioni del secondo semestre, sotto il coordinamento del prorettore alla formazione e il delegato per l'e-learning, è stato organizzato un intervento coordinato su tre principali linee di azione:

- il Centro Dati, Informatica e Telematica di Ateneo ha fornito il supporto tecnico informatico per l'accesso e la gestione delle piattaforme digitali;
- Il settore E-learning ha fornito il supporto tecnico-metodologico per la realizzazione di materiale didattico erogato a distanza;
- Il settore Innovazione Didattica ha fornito il supporto metodologico, grazie al contributo di un team dedicato all'innovazione didattica, già attivo precedentemente alla sospensione delle attività in presenza.

Metodo: L'utilizzo coordinato di competenze tecniche, organizzative e didattiche ha permesso, in tempi brevi e per tutta la durata del secondo semestre, di erogare le attività formative senza soluzione di continuità e con risultati ampiamente apprezzati sia dai docenti, sia dagli studenti. In questo contesto, è stato fondamentale l'apporto del Team di Innovazione Didattica alla formazione e al supporto al personale docente durante l'erogazione della didattica online, con un coordinamento diretto del delegato per l'e-learning, che si è articolato in:

- Azione 1 - Creazione e diffusione di 30 tutorial sull'utilizzo delle piattaforme preposte alla didattica online e a strumenti di didattica attiva;
- Azione 2 - Progettazione ed erogazione di workshop e webinar relativi alle principali piattaforme e agli strumenti utili per l'erogazione della didattica online;
- Azione 3 - Assistenza personalizzata a docenti e studenti per risolvere problematiche di tipo sia tecnico, sia metodologico;
- Azione 4 - Comunità di Pratica dedicate all'emergenza didattica: Supporto alle Comunità di Pratica dei docenti afferenti ai Corsi di Studio che - in occasione dell'emergenza Covid-19 - hanno ritenuto opportuno attivare delle forme di scaffolding al fine di confrontarsi con le istanze relative alla progettazione e all'erogazione di didattica online, con modalità attive, interattive, cooperative.

- Azione 5 - Creazione del protocollo di azione da seguire per l'attuazione delle sedute di laurea online.
- Azione 6 – Formazione dei docenti per la didattica Fase 3: costruzione di 16 video interattivi dedicati alla didattica blended
- Azione 7 - Co-progettazione online con alcuni docenti del proprio insegnamento da adattare in modalità blended.

Risultati e ricadute pratiche: Il presente contributo intende discutere in particolare le condizioni organizzative che hanno sostenuto l'efficacia del progetto, ossia l'integrazione di competenze differenti nel team e il presidio di una funzione di coordinamento dei relativi Servizi. Si commenteranno inoltre i primi risultati in termini di efficacia delle iniziative messe in atto.

Parole Chiave: didattica a distanza; condizioni organizzative; supporto ai docenti

Sviluppare le competenze orientative a distanza

Diego Boerchi, Monica Colombetti, Veronica Consonni, Bruna Nava

Corso di perfezionamento in Consulenza di carriera, Università Cattolica del Sacro Cuore

Gli interventi di "career education" sono attività finalizzate a sviluppare le competenze orientative, altrimenti chiamate "career management skill", che sono competenze relative alla conoscenza di sé, del contesto e alla gestione del processo di scelta. A differenza degli interventi di consulenza di carriera, i quali vengono attivati in prossimità di una decisione scolastica o professionale, limitati nel tempo e con l'obiettivo dichiarato di supportare la persona esclusivamente nel processo di una specifica scelta di carriera, questi hanno una durata maggiore e sono finalizzati a rendere la persona più competente, e quindi più autonoma, in tutti i processi di scelta che affronterà nella sua vita.

Nell'ambito delle competenze di carriera relative alla conoscenza del sé, è fondamentale quella più specifica di saper sviluppare la consapevolezza delle proprie competenze trasversali. Queste sono sempre più considerate all'interno del mondo del lavoro soprattutto per una figura junior, perché sono quelle che possono fare la differenza in un percorso di crescita, sia personale che professionale, soprattutto in termini di performance del lavoratore nel lungo periodo.

Partendo dalle 10 skills indicate come fondamentali dal World Economic Forum nel report "Future of Jobs", l'obiettivo del nostro intervento di ricerca-azione è stato quello di offrire a laureandi e neolaureati un percorso formativo basato sull'esperienza del confronto tra pari, con una triplice finalità: comprendere il concetto di soft skills, acquisire consapevolezza delle proprie competenze trasversali e comunicarle efficacemente attraverso l'acquisizione di un metodo validato (metodo STAR).

La modalità utilizzata è stata quella di un percorso guidato on line, che ha previsto momenti di studio ed esercizio individuale alternati a workshop di gruppo ed esercitazioni pratiche tra pari.

Il corso ha previsto 4 fasi: una prima di testing della capacità di comunicare efficacemente le proprie competenze trasversali attraverso l'utilizzo della video-presentazione, sempre più richiesta nei processi di selezione; una seconda costituita da un workshop di gruppo on line, guidato da due consulenti di carriera, con la successiva condivisione con i partecipanti di materiale di approfondimento ed esercizi individuali; una terza ha previsto un'esercitazione pratica in coppia, sotto la supervisione di un consulente di carriera, finalizzata all'apprendimento di tecniche mirate

al potenziamento della propria capacità di comunicare le soft skills nel contesto di selezione; una quarta, in cui ciascun corsista ha partecipato ad un colloquio individuale di restituzione, nel corso del quale è stato fornito un feedback sul video realizzato nella fase iniziale ed è stata richiesta una valutazione del corso.

I risultati mostrano un ampio consenso da parte dei partecipanti nei confronti della metodologia utilizzata. In particolare, sono stati apprezzati: le esercitazioni pratiche, basate sul confronto tra pari, con feedback fornito dal consulente di carriera e il numero limitato di partecipanti, che ha consentito un coinvolgimento e una partecipazione attiva di ciascuno degli studenti/neolaureati coinvolti.

È emersa, inoltre una maggiore consapevolezza dei propri punti di forza relativi alle soft skills e una preparazione più adeguata nell'affrontare un colloquio di selezione e nella redazione di un video di auto-presentazione, entrambi strumenti di ingresso nel mercato del lavoro.

Parole Chiave: Career education a distanza; narrazione autobiografica; soft skills

Eppur funziona! – Supporto dei docenti, didattica online e sviluppo di risorse di carriera tra gli studenti universitari

Gerardo Petruzzello¹, Rita Chiesa¹, Dina Guglielmi², Marco Giovanni Mariani¹

¹ *Dipartimento di Psicologia, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna*

² *Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna*

Introduzione. L'emergenza sanitaria legata alla pandemia di COVID-19 sta avendo ripercussioni significative a livello sociale ed economico. A risentire maggiormente delle conseguenze di tale situazione sono i più giovani e, in particolare, gli studenti e i laureati, a detrimento delle loro prospettive occupazionali e di carriera. Assumono dunque rilevanza risorse come l'occupabilità percepita, che è riconosciuta per influenzare positivamente gli esiti di carriera. Le Università e i docenti universitari svolgono un ruolo chiave nello sviluppo di carriera degli studenti e nella promozione della loro percezione di occupabilità attraverso i metodi didattici offerti. Alla luce dell'introduzione della didattica a distanza a causa dell'emergenza sanitaria, è importante esplorare anche il ruolo, nello sviluppo di risorse di carriera, dell'interazione tra docenti e studenti sulle piattaforme di apprendimento online.

Obiettivi. Questa ricerca ha l'obiettivo di approfondire il ruolo del supporto dei docenti universitari nello stimolare i comportamenti di carriera e, a sua volta, l'occupabilità percepita in un campione di studenti universitari. Si è ipotizzato che il supporto dei docenti sia associato positivamente all'occupabilità percepita direttamente (H1) e indirettamente tramite la stimolazione del career engagement (comportamenti di carriera) degli studenti (H2). Infine, per esplorare il ruolo della didattica a distanza ci si è chiesto se, nell'effetto indiretto del supporto dei docenti sull'occupabilità percepita, la qualità dell'interazione online con i docenti moderi il rapporto tra supporto dei docenti e career engagement (RQ1)

Metodo. I dati sono stati raccolti, tramite questionario online, su un campione di 109 studenti provenienti da diverse Università Italiane (F=83; 76,15%) con un'età media di 25,19 anni (DS=3,77). Il supporto dei docenti è stato misurato con 12 item. La qualità dell'interazione online è stata misurata con sei item. Il career engagement è stato misurato con nove item. L'occupabilità percepita è stata misurata con cinque item.

Analisi e Risultati. Le evidenze ottenute supportano l'ipotesi H1, confermando un rapporto diretto tra supporto dei docenti e occupabilità percepita. I risultati non supportano l'ipotesi H2. La RQ1 trova una risposta affermativa.

Limiti. Tra i limiti di questo studio è possibile evidenziare un disegno di ricerca trasversale e la larghezza del campione.

Ricadute applicative. A livello teorico questo studio permette di approfondire il costrutto di occupabilità percepita degli studenti, evidenziando il ruolo del supporto dei docenti universitari come antecedente. I risultati evidenziano che il supporto dei docenti è centrale nello sviluppo di risorse di carriera anche in contesti di apprendimento a distanza. A livello pratico, i risultati confermano la necessità di ripensare il ruolo dei docenti universitari e dei loro metodi didattici, perché diventino agenti attivi nello sviluppo di carriera degli studenti. In tal senso, azioni formative dedicate al corpo docente potrebbero integrare le competenze dei docenti universitari, anche con capacità digitali utili a gestire la didattica a distanza. Il ripensamento del ruolo dei docenti dovrebbe essere portato avanti anche grazie alla collaborazione dei servizi di placement e di orientamento al lavoro delle Università.

Parole Chiave: Occupabilità percepita; career engagement; didattica-a-distanza

Studiare a distanza durante il lockdown: benessere soggettivo e progettualità di carriera

Paola Magnano¹, Gloria Ferrero², Daniela Rosas²

¹ Facoltà di Scienze dell'Uomo e della Società, Università di Enna 'Kore'

² IF – Life Design

Introduzione. Da fine febbraio 2020 l'emergenza sanitaria ha obbligato migliaia di studenti di ogni età a modificare radicalmente la propria esperienza di studio. La permanenza forzata in casa e l'adozione di nuove modalità didattiche "a distanza", mai sperimentate prima, hanno costretto gli studenti e le studentesse a rivedere profondamente le abitudini legate allo studio, all'apprendimento, alla relazione educativa in generale. A tutti è stato chiesto di mettere in atto nuove capacità, legate all'utilizzo maggiore delle tecnologie, alla gestione complessiva del tempo e delle relazioni con i pari e con i docenti. Per chi si occupa di orientamento e progettazione di carriere professionali questa situazione ha determinato la necessità di interrogarsi sugli effetti che la nuova situazione della didattica ha avuto sugli studenti e il loro benessere generale, ipotizzando per il futuro nuovi scenari legati al possibile incremento di situazioni di difficoltà, esclusione, abbandono dello studio.

Obiettivi. Abbiamo sviluppato e proposto nel corso del mese di Marzo 2020, un questionario online finalizzato ad esplorare come studenti e studentesse universitari hanno affrontato il periodo di lockdown. Obiettivo dello studio è esplorare come coloro che hanno studiato da casa, abbiano adattato o cambiato le proprie abitudini e i propri comportamenti quotidiani, indagando i possibili ostacoli e criticità ma anche le risorse e le nuove strategie di adattamento messe in atto per affrontare un'esperienza di studio totalmente nuova.

Metodo. Il questionario è composto dalla Satisfaction with Life Scale, dalla Flourishing Scale e da una serie di domande costruite ad hoc per indagare i vissuti legati alla situazione di emergenza e per esplorare i comportamenti attuati e le abitudini acquisite nella gestione della didattica a distanza.

Risultati. I partecipanti sono 237 studenti e studentesse iscritti all'università. La metodologia di analisi dei dati è quali-quantitativa, con particolare riguardo alle rappresentazioni che emergono in merito alla vita e allo studio durante la quarantena, alle difficoltà riscontrate, alle risorse messe in atto per superarle e alle ricadute in termini di progettualità futura.

Ricadute applicative. I risultati mostrano come le risorse psicologiche positive rappresentino fattori protettivi rispetto alle difficoltà nel rendimento accademico e al rischio di abbandono degli studi. Lavorare sul potenziamento delle risorse psicologiche, attraverso servizi di counselling universitario può aiutare ad affrontare le situazioni critiche, anche quelle imprevedibili, nel contenere il rischio di drop-out.

Parole Chiave: didattica a distanza; benessere soggettivo; progettualità di carriera

Venerdì 20 novembre

11,30-13,00

Assemblea di sezione