

**STRESS LAVORATIVO E STRATEGIE DI COPING NEL
PERSONALE AMMINISTRATIVO UNIVERSITARIO.
PROGETTO PILOTA**

Bianca Gelli e Stefano Federici

Università di Lecce

La ricerca viene sviluppata nell'ambito di un progetto relativo all'**Analisi dell'organizzazione del lavoro nell'Università degli Studi di Lecce**, inteso a ottimizzare la struttura attraverso interventi di formazione mirati all'*empowerment* delle risorse umane disponibili.

Secondo un approccio relazionale, che tende a sottolineare gli aspetti psicologici delle modalità di reazione dell'individuo al proprio ambiente, la risposta che un individuo dà ad uno stimolo percepito come stressante è specifica ('stress psicologico': LAZARUS – DE LONGIS, 1983; LAZARUS 1984) e non riconducibile esclusivamente a fattori aspecifici dettati da particolari meccanismi biologici (SELYE, 1970, 1996; SELYE - TACHÈ, 1986).

In questo quadro lo stress lavorativo, qui misurato mediante il *Perceived Stress Questionnaire* (LEVENSTEIN - PRANTERA, 1993), può essere diversamente caratterizzato secondo il genere di appartenenza degli individui, anche in conseguenza di una netta suddivisione dei ruoli all'interno della famiglia e dei *conflitti di ruolo* generati dalle diseguali opportunità di progresso di carriera rilevate per uomini e donne.

Anche rispetto alle strategie di risposta allo stress (qui rilevate mediante il *Coping Inventory Stressful Situations* di Endler e Parker, [PEDRABISSI – SANTIANELLO, 1994]), sembra esserci una differenziazione legata al genere, fidando le donne più sull'*emozione* e sull'*evitamento*, mentre gli uomini sembrerebbero più centrati su una soluzione o sulla modificazione della situazione problematica. Quindi, mentre la donna lavoratrice troverebbe maggiore sollievo da situazioni lavorative stressanti prendendo distanza dall'ambiente di lavoro, l'uomo cercherebbe piuttosto soluzioni all'interno del suo posto di lavoro.

Introduzione

L'università, in seguito alle regolamentazioni legislative nazionali, ha avviato un percorso di cambiamento dell'ottica

dell'autonomia. Tale trasformazione in un territorio come il nostro, che stenta ad avviare una cultura di impresa e di collaborazione tra pubblico e privato, impone il miglioramento qualitativo dell'istruzione universitaria e del funzionamento complessivo dell'Università stessa. Un tale studio si rende indispensabile a maggior ragione in una Università come la nostra che in questi anni ha accelerato un processo di graduale espansione.

Obiettivo generale

Obiettivo della ricerca è l'**Analisi dell'organizzazione del lavoro nell'Università degli Studi di Lecce** al fine di avanzare proposte per un'ottimizzazione della struttura attraverso progetti di formazione mirati all'*empowerment* delle risorse umane disponibili.

Obiettivo specifico

Il progetto volendo inserirsi all'interno di studi e ricerche riguardanti la *trasmissione della cultura e l'universo femminile* sarà particolarmente interessato ad analizzare e valutare in che modo l'identità femminile interagisce con la struttura, al fine di promuovere azioni di formazione in un'ottica di *empowerment* delle donne.

L'analisi della letteratura a riguardo ci ha portato a ritenere che, tra i fattori determinanti la qualità del lavoro all'interno di una struttura universitaria, la fruibilità dei servizi e di come la differenza di genere possa caratterizzare in maniera specifica un avanzamento nella carriera lavorativa di un dipendente, quello dello stress e delle strategie di riposta (coping) risultano tra i più significativi e più ampiamente indagati.

Modelli teorici

Stress Psicologico

Secondo un approccio relazionale, che tende a sottolineare gli aspetti psicologici delle modalità di reazione dell'individuo al proprio ambiente, la risposta che un individuo dà ad uno stimolo percepito come stressante è specifica (Lazarus - De Longis, 1983; Lazarus, Folkman, 1984) e non riconducibile esclusivamente a fattori aspecifici dettati da particolari meccanismi biologici (Selye, 1970, 1996). Inoltre, l'individuo mediando l'impatto dell'ambiente in modo proprio e specifico vi agisce attraverso le proprie caratteristiche percettive, cognitive e fisiologiche facendo sì che queste stesse caratteristiche individuali diventino componenti significative dell'ambiente (Cox, MacKay, 1976; Lazarus, 1976, 1981).

Coping

Per coping intendiamo quelle strategie di risposta messe in atto dall'individuo per far fronte a condizioni percepite come stressanti. Queste strategie di risposta sono tutt'altro che il risultato di un riflesso automatico, quanto piuttosto il frutto della ponderazione di varie opzioni e di considerazione delle conseguenze di queste prima che siano agite.

Lo stress e il coping procedono di pari passo (Carver – Scheier, 1996) non solo da un punto di vista teorico ma anche esperienziale in un processo di reciproco feedback (Moos – Schaefer, 1996).

Diverse indagini, inoltre, hanno identificato non solo differenze di genere e di età nel coping, ma anche l'influenza esercitata dai legami familiari ed amicali nella valutazione ed accettazione di condizioni stressanti (Moos – Schaefer, 1996).

Il modello di Hobfoll (1989):La Conservazione delle risorse

Secondo questo modello gli individui accumulano una serie di risorse che cercano di mantenere, proteggere e difendere. Hobfoll elenca 4 tipi di risorse: fisiche, condizioni di vita (amici e parenti, rapporti lavorativi e matrimoniali), qualità personali (atteggiamento verso la vita, capacità lavorative, abilità sociali, o energetiche (danaro, credito personale, o istruzione)

Lo stress sopraggiunge qualora le persone non ricevano un adeguato tornaconto dalle risorse sulle quali hanno investito.

Il modello di Hobfoll ci ha suggerito la costruzione di un *Questionario anamnastico* che ci offrisse indicazioni sui alcuni *tipi di risorse* sulle quali gli individui del personale non-docente dell'università di Lecce investe energie e attende tornaconti.

Strumenti

Perceived Stress Questionnaire

Il questionario è già stato somministrato ad una popolazione studentesca di Roma (Olivetti Belardinelli, Russo, 1999; Monaco, 1999; Romeo, 1999) dimostrandosi uno strumento valido su un campione studentesco. Originariamente costruito in ambito clinico per la ricerca psicosomatica e somministrato a soggetti affetti da colite ulcerosa, presenta all'analisi fattoriale una struttura a sette fattori: *angoscia, sovraccarico, irritabilità, infelicità, fatica, ansia, tensione* (Levenstein, Prantera, Varvo, 1993). Successivamente il *PSQ* si è rivelato uno strumento valido per la misurazione dello stress anche per soggetti sani.

In questo quadro lo stress lavorativo, qui misurato mediante il *PSQ* può essere diversamente caratterizzato secondo il genere di appartenenza degli individui, anche in conseguenza di una netta suddivisione dei ruoli all'interno della famiglia e dei *conflitti di ruolo* generati dalle diseguali opportunità di progresso di carriera rilevate per uomini e donne. Coping Inventory Stressful Situations Il *CISS* di Endler e Parker (Pedrabissi – Santianello, 1994) intende misurare il tipo di strategia di “coping” utilizzata in risposta alle condizioni di stress dell'individuo. È già stato più volte somministrato a popolazioni studentesche (Russo, Olivetti Belardinelli, Monaco, 1998; Olivetti Belardinelli, Russo, 1999; Monaco, 1999; Romeo, 1999).

Il questionario si compone di 48 item, che definiscono tre dimensioni di *coping* fattorialmente indipendenti: *orientamento sulla situazione, orientamento sulle emozioni, evitamento*. Anche rispetto alle strategie di risposta allo stress, sembra esserci una differenziazione legata al genere, fidando le donne più sull'emozione e sull'evitamento, mentre gli uomini sembrerebbero più centrati su una soluzione o sulla modificazione della situazione problematica. Quindi, mentre la donna lavoratrice troverebbe maggiore sollievo da situazioni lavorative stressanti prendendo distanza dall'ambiente di lavoro, l'uomo cercherebbe piuttosto soluzioni all'interno del suo posto di lavoro.

Questionario Anamnestico

Questionario per la raccolta di informazioni sui titoli di studio e profili professionali, sulla storia lavorativa (dal modo in cui il dipendente è stato assunto, al progresso di carriera), sulle caratteristiche del lavoro svolto (tempo pieno/part time, distribuzione delle ore in giorni/settimana, pausa pranzo, assenze, aspettative), sulla situazione personale (stato civile) e familiare (genitori, partner, figli, organizzazione del lavoro domestico), sul domicilio, mezzi e tempi di trasporto, sugli impegni e le attività extra-lavorative. Questo questionario, opportunamente modificato affinché risponda alla diversa situazione lavorativa di dipendenti universitari, è già stato utilizzato dal *Centro Studi “Osservatorio Donna” dell'Università degli studi di Lecce*, e somministrato ai dipendenti del Comune di Lecce nell'ambito del *Progetto di azioni positive per il Comune di Lecce*.

Fasi e Metodo

Nella prima fase della ricerca ci si propone di rivolgersi all'area amministrativa dell'Università, per monitorare il funzionamento del

lavoro interno dei dipendenti facenti parte del corpo non-docente. Dopo aver consultato i dirigenti dell'Amministrazione Universitaria, e visionato i dati statistici disponibili presso il centro elaborazione dati della nostra Università, verranno somministrati a tutto il personale non-docente delle diverse aree professionali i due test e il questionario anamnestico.

Risultati ottenuti ed attesi

Si valuterà il livello di stress e le modalità di coping dei dipendenti dell'amministrazione in modo che si evidenzino le differenze di genere, le influenze delle risorse familiari e sociali e le risorse dell'ambiente lavorativo. In modo più specifico, si tende a ricercare se esiste un rapporto tra le differenze di genere e i conflitti nel perseguimento di fini contrastanti legati all'adempimento degli impegni lavorativi e domestici.

A tutt'oggi sono stati somministrati 134 protocolli, in tre plessi dell'Università di Lecce. I risultati del PSQ indicano che l'insieme dei ss. suddivisi in tre gruppi, secondo il proprio livello di stress, si distribuisce secondo le seguenti percentuali: il 40,3% nel livello minimo, il 54,5% nel livello medio e nel 5,2% livello massimo. Non è apparsa alcuna differenza significativa tra i livelli di stress e il genere, o tra i diversi plessi; mentre risulta significativa la correlazione tra l'intenzione di cambiare lavoro, la differenza di genere e il livello di stress. Nella seguente direzione, mentre i maschi mostrano un livello di stress significativamente più alto, le donne non presentano alcuna relazione significativa tra il desiderio di mantenere o cambiare lavoro e il livello di stress.

Bibliografia

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1996). Stress, Coping, and Self-Regulatory Process. In L. A. Pervin, & O. P. John (eds.), *Handbook of Personality - Theory and Research* 2nd ed., 553-575. New York/London: Guilford;

Cox, T., MacKay, C. J. (1976). *A psychological model of occupational stress*. Paper presented to the Medical Research Council meeting on mental health in industry, London;

Gelli, B. (1998). *Progetto di Ricerca: L'organizzazione del lavoro nell'università dell'autonomia*. Lecce: Università degli Studi;

Derogatis, L. R., & Coons, H. L. (1996). Self-port Measures of Stress. In L. Goldberger, & S. Breznitz (eds.), *Handbook of stress*:

Theoretical and clinical aspects 2nd ed., 200-234. New York: The Free Press;

Hobfoll, S. E., Freedy, J. R., Green, B. L., & Solomon, S. D. (1996). Coping in reaction to extreme stress: The roles of resource loss and resource availability. In M. Zeidner & N. S. Endler (eds.), *Handbook of coping: Theory, research, applications*, 322-349. New York: Wiley;

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill;

Lazarus, R. S. (1976). *Patterns of adjustment*. New York: McGraw-Hill;

Lazarus, R. S. (1981). The stress and coping paradigm. In C. Eisdorfer, D. Cohen, A. Kleinman, & P. Maxim (eds.), *Models for clinical psychopathology*. New York: Spectrum;

Lazarus, R. S., De Longis, A. (1983). Psychological stress and coping in aging. In *American Psychologist*, 38, 245-254;

Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and Coping*. New York: Springer; Levenstein, S., Prantera, C., Varvo V. & al. (1993). Development of the perceived stress questionnaire: a new tool for psychosomatic research. In *J. of psychosomatic research*, 37, 19-32;

Monaco, M. (1999). Stress e coping negli studenti universitari. *Tesi sperimentale di Psicologia*, Roma: La Sapienza;

Moos, R. H., & Schaefer, J. A. (1996). Coping Resources and Processes: Current Concepts and Measures. In L. Goldberger, & S. Breznitz (eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* 2nd ed., 234-257. New York: The Free Press;

Olivetti Belardinelli, M., Russo P. M. (1999). Sex differences in students coping university stress. *European Congress of Personality Psychology*, University of Rome, Ita; Pedrabissi L., Santianello M. (1994). La validità del "Coping Inventory for Stressful Situations" di Endler e Parker. In *Ricerche di psicologia*, 18, 49-63;

Olivetti Belardinelli, M. (1992). Per una definizione sistemico-cognitivista dello stress. In *Comunicazioni scientifiche di psicologia generale*, 7, 7-9;

Romeo, B. (1999). *Lo Stress negli studenti universitari: una indagine su quattro facoltà dell'Università "La Sapienza" di Roma*. Tesi sperimentale di Psicologia, Roma: La Sapienza;

Russo, P. M., Olivetti Belardinelli, M., Monaco M. (1998). Student-Life stress in an university Italian sample. *European Congress of Personality Psychology*, University of Surrey, UK;

Selye, H. (1970). The evolution of the stress concept. In *American Journal of Cardiology*, 26, 289-299;

Selye, H. (1996). History of the Stress Concept. In L. Goldberger, & S. Breznitz (eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* 2nd ed., (pp. 7-17). New York: The Free Press.

I GIOVANI E L'EURO: UN'INDAGINE SULLE CONOSCENZE E SULLA CAPACITÀ DI RAGIONAMENTO

Caterina Primi, Franca Agnoli*, Maddalena Menzione, Camilla Paganucci

*Università di Firenze, *Università di Padova*

E' opinione comune ritenere i giovani più informati rispetto ad altre categorie di età e quindi più abili nel processo di adattamento alla nuova moneta da considerarli promotori nella divulgazione delle nuove informazioni (Servet et al., 1999).

In occasione del passaggio dalle monete nazionali alla moneta unica europea sono state condotte numerose campagne informative a larga diffusione allo scopo di sensibilizzare i futuri fruitori alla nuova moneta; tuttavia da un recente studio condotto per conto della Commissione Europea (ottobre-novembre 1999) risulta che gli europei sono poco informati sull'Euro; tra gli italiani intervistati solo un terzo dichiara di sentirsi informato, mentre gli altri due terzi affermano di non sentirsi adeguatamente informati (Sole 24 Ore, 2000).. Tali risultati fanno ipotizzare che le campagne informative condotte fino alla fine del 1999 non siano state efficaci nell'aumento del processo di conoscenza.

La mancanza di informazione potrebbe non significare che l'informazione fornita sia stata insufficiente ed inadeguata, ma che possa essere una conseguenza dell'indifferenza verso l'introduzione dell'Euro (Servet, Collicelli, Bourgoynne e Reich, 1999). Dall'altra parte è stata osservata una relazione inversa tra livello di conoscenze e atteggiamento favorevole verso l'introduzione della moneta unica europea. Sembra che nei paesi dove viene dimostrata una maggiore opposizione alla moneta unica (quindi un atteggiamento sfavorevole) ci sia un livello di