

P. Argentero, I. Setti

Percezione del lavoro, contesti professionali e burnout negli operatori dell'emergenza

Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Pavia

RIASSUNTO. PERCEZIONE DEL LAVORO, CONTESTI PROFESSIONALI E BURNOUT E NEGLI OPERATORI DELL'EMERGENZA.

La sindrome psicologica del burnout è da molti anni stata studiata nell'ambito delle professioni d'aiuto: numerose ricerche hanno indagato i possibili fattori di rischio e i loro effetti negativi in persone impegnate in professioni che implicano un costante contatto con utenti che si trovano in situazioni di sofferenza fisica e psicologica. Una particolare categoria professionale, inquadrabile nelle helping professions, è quella degli operatori dell'emergenza, quali poliziotti, vigili del fuoco e personale addetto al soccorso su ambulanze che, nel ruolo di testimoni di eventi critici, sono esposti ad un elevato rischio di sviluppare effetti psicologici negativi. Pur esistendo in letteratura molti studi che si sono occupati di indagare il burnout in singole categorie di operatori dell'emergenza, allo stato attuale dell'arte sono ancora poche le ricerche che hanno affrontato il tema da un punto di vista comparativo, ovvero confrontando la condizione di benessere di operatori appartenenti a contesti professionali diversi. L'obiettivo principale di questo lavoro, condotto in ottica esplorativa, è dunque quello di porre a confronto diverse tipologie di operatori addetti al soccorso in emergenza (83 soggetti appartenenti al Personale Ambulanze, 42 Operatori del 118, 112 Vigili del Fuoco e 61 operatori delle Forze dell'Ordine) allo scopo di individuare quale fra esse presenti una condizione di maggiore benessere e quale, al contrario, possa essere considerata a rischio di sviluppare la sindrome del burnout. A tale scopo è stato utilizzato l'Organizational Checkup System (OCS) per valutare la presenza nei soggetti di burnout, nonché la loro percezione del ruolo svolto e del contesto organizzativo in cui operano. Il secondo obiettivo di questa ricerca è quello di confrontare i soggetti in base alle principali caratteristiche socio-demografiche (genere, età e anzianità lavorativa), per verificare l'esistenza di differenze significative imputabili non solo all'appartenenza ad una specifica categoria professionale, ma anche a variabili soggettive diverse. I dati raccolti evidenziano una condizione di maggiore benessere, in particolare livelli più elevati di Energia e Coinvolgimento, per le Forze dell'Ordine, soprattutto se poste a confronto con gli Operatori del 118, che manifestano invece un malessere psicologico riferibile al burnout. Per quanto concerne la percezione delle caratteristiche organizzative, i Vigili del Fuoco manifestano un significativo Controllo sulle attività svolte, nonché una buona Integrazione sociale nel team di lavoro. Si evidenzia, inoltre, un allineamento fra i Valori individuali e quelli dell'organizzazione soprattutto per il Personale delle Ambulanze e per gli Operatori del 118. In conclusione, i risultati ottenuti possono essere utilizzati per impostare interventi preventivi di carattere sia formativo sia di organizzazione e gestione delle attività lavorative degli operatori dell'emergenza. Nel primo caso, tali interventi dovrebbero mirare ad una maggiore autoconsapevolezza nei soggetti dei rischi psicologici legati al loro lavoro e delle possibili strategie di coping da adottare per farvi fronte;

nel secondo caso, l'obiettivo dovrebbe essere quello di incrementare la qualità della vita lavorativa, fornendo agli operatori le competenze e gli strumenti necessari per affrontare nella maniera più efficace le attività lavorative quotidiane.

Parole chiave: burnout, operatori dell'emergenza, contesto organizzativo.

ABSTRACT. JOB PERCEPTION, WORK CONDITIONS AND BURNOUT IN EMERGENCY WORKERS. *The psychological syndrome of burnout in the helping professions has received much attention. Numerous studies have investigated the risk factors involved and their negative consequences for those whose work brings them into contact with people in states of physical and psychological suffering. In particular, emergency workers like police officers, fire-fighters and ambulance personnel who witness critical events are at high risk of developing negative psychological effects. Despite the ample literature investigating burnout in single emergency worker categories, currently there are few studies that deal with this topic from a comparative point of view, i.e. comparing the conditions of wellbeing of emergency workers across different organizations. The main aim of this pilot study was to compare different categories of emergency workers (83 ambulance workers, 42 operators of 118 - free local health emergency service, 112 fire-fighters and 61 police officers) in order to identify which present a condition of wellbeing and which, on the contrary, may foster the burnout syndrome. Subjects were administered the Organizational Checkup System (OCS) to evaluate subjects' risk of burnout and their perception of their own work role and of their organizational environment. The second aim of this paper was to compare subjects on the basis of the main socio-demographic characteristics (gender, age and work seniority) in order to verify the presence of meaningful differences due, not just to the specific work category, but also to different subjective variables. The findings showed a condition of wellbeing, e.g. a high level of Energy and Involvement, in police officers as compared to 118 operators, who instead displayed a psychological state of burnout. Concerning the perception of organizational characteristics, fire-fighters displayed significant Control on tasks performed and good Social Integration in their work team. Furthermore, we noted the alignment of personal and organizational Values particularly among ambulance personnel and 118 operators. In conclusion, these findings could be useful in planning preventive interventions in the training and organization of the emergency workers tasks. In fact, the training process should give subjects a greater awareness of the psychological risks linked to their job and equip them with coping strategies; organizational actions should enhance job quality providing the workers with skills and tools to effectively manage daily working activities.*

Key words: burnout, emergency workers, organizational context.

Introduzione

Negli ultimi 30 anni l'interesse scientifico per il fenomeno del burnout è notevolmente cresciuto, grazie ai numerosi contributi forniti su questo tema sia sul piano concettuale sia su quello empirico. Questo fenomeno può essere definito come una sindrome caratterizzata da esaurimento emotivo, depersonalizzazione e ridotta percezione di efficacia personale (1). Inizialmente tale condizione patologica era stata riferita esclusivamente alle professioni d'aiuto e attribuita quindi alle eccessive richieste associate allo svolgimento di attività che implicano un costante contatto con persone che soffrono. Nonostante successivamente sia emersa l'opportunità, meglio la necessità, di considerarla una sindrome estensibile a qualsiasi tipo di professione, tuttavia la ricerca sul burnout è ancora oggi prevalentemente rivolta alle persone che svolgono professioni d'aiuto, per le quali il rischio oggettivo di sviluppare esiti psicologici negativi a causa del lavoro rimane più elevato. Una tipologia lavorativa inclusa nelle *helping professions* è quella degli operatori addetti al soccorso nelle situazioni di emergenza (per esempio incidenti stradali) e di maxi-emergenza (per esempio terremoti e alluvioni). Dunque poliziotti, vigili del fuoco e operatori addetti al soccorso su ambulanza, indicati in letteratura come "*high-stress occupations*" (2), pur essendo soltanto vittime indirette o secondarie dell'evento critico, sono esposti ad un elevato rischio di sviluppare sintomi psicologici, a causa del loro ruolo come testimoni diretti di situazioni inaspettate e altamente stressanti che inevitabilmente incidono sul loro benessere psicofisico (3, 4). Più in dettaglio, gli operatori dell'emergenza sono esposti a stressors sia acuti, ovvero eventi particolarmente traumatici quali la morte violenta di persone o la visione di corpi mutilati, sia cronici, ossia condizioni lavorative che sebbene meno violentemente stressanti rispetto alle prime, ripetute con frequenza quotidiana sono comunque in grado di produrre un importante grado di stress (si pensi ad esempio alle procedure burocratiche e ai verbali che devono essere compilati al termine di ogni intervento. Cfr. 5, 6, 7, 8). Ciò che appare evidente in molti studi è che l'esperienza di situazioni estremamente stressanti costituisce una condizione necessaria, ma non sufficiente, per lo sviluppo di esiti psicologici negativi, quale il burnout, per i quali gli stressors cronici, o organizzativi, risultano un'ulteriore componente fondamentale (9, 10).

Per tale ragione, in questo studio, si è scelto di misurare in primo luogo gli indicatori del benessere o dell'engagement, considerato come l'opposto del burnout, ossia l'Energia, il Coinvolgimento e l'Efficacia professionale (riferibili alle tre dimensioni del burnout, ossia rispettivamente all'esaurimento, al cinismo e all'inefficacia; 11); in secondo luogo sono state misurate anche alcune variabili lavorative che sembrano potersi collegare al livello di benessere degli operatori (12): Carico di lavoro, Controllo, Riconoscimento, Integrazione Sociale, Equità, Valori. Il principio di base è quello secondo cui i soggetti che ottengono punteggi più elevati rispetto all'indagine di queste ultime caratteristiche sono anche quelli maggiormente integrati

con l'organizzazione di appartenenza, quindi con un livello più elevato di benessere e un minor rischio di sviluppare condizioni patologiche, quale il burnout. Come sarà più dettagliatamente descritto nella sezione "Strumenti", per valutare la presenza degli indicatori di engagement è stata utilizzata la prima sezione del questionario OCS, corrispondente all'MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory-General Survey*; 13), mentre per determinare il fit individuo-organizzazione rispetto alle variabili lavorative sopra elencate è stato fatto ricorso alla seconda sezione del medesimo questionario, l'AWS (*Areas of Worklife Scale*; 12).

Il presente lavoro è stato condotto in ottica esplorativa, con un duplice obiettivo. Il primo è quello di porre a confronto le diverse categorie professionali di operatori dell'emergenza incluse nel campione, al fine di verificare quale fra esse presenti una condizione di benessere superiore alle altre. Il secondo obiettivo è quello di considerare il campione di operatori complessivamente, dunque non più in funzione della specifica struttura d'appartenenza, e di effettuare un confronto fra i soggetti sulla base delle loro caratteristiche socio-anagrafiche.

Metodo

Campione

Il campione è costituito da 298 operatori dell'emergenza, impiegati nella Provincia di Pavia con ruoli professionali diversi: 83 Addetti al soccorso su Ambulanze, 42 Operatori del 118, 112 Vigili del Fuoco, 61 addetti alle Forze dell'Ordine. Tutti i partecipanti sono dipendenti della struttura presso la quale svolgono il loro lavoro come operatori dell'emergenza (non sono presenti volontari).

Il campione è prevalentemente costituito da soggetti di genere maschile (86.6%), con età media pari a 38.5 anni (ds 8.67) e con un'anzianità di servizio tendenzialmente alta, infatti quasi la metà dei soggetti risulta impiegata nel settore dell'emergenza da oltre 13 anni.

Le caratteristiche socio-anagrafiche specifiche per ogni categoria professionale sono riportate nella Tabella I. Come si può notare, la maggiore concentrazione di personale di genere maschile si riscontra fra i Vigili del Fuoco (99.1%), mentre la più alta percentuale di donne (35.7%) si ha fra gli Operatori del 118. In relazione all'età, i soggetti più giovani (con età pari o minore ai 30 anni) si concentrano soprattutto nella categoria del Personale addetto al soccorso su Ambulanze (26.3%), i soggetti con età intermedia (31-40 anni) si trovano prevalentemente fra gli Operatori del 118 (66.7%), infine gli operatori con età maggiore (superiore ai 40 anni) sono soprattutto fra i Vigili del Fuoco (46.7%). Volendo effettuare lo stesso tipo di confronto fra le diverse categorie professionali in relazione all'anzianità lavorativa, le Forze dell'Ordine presentano la più alta percentuale di soggetti impegnati nel settore da molti anni (57.6% da oltre 13 anni).

Strumenti

Lo strumento utilizzato nella presente ricerca è la versione italiana (14) dell'*Organizational Checkup System* (OCS) (11). Si tratta di un questionario comprendente quat-

Tabella I. *Caratteristiche socio-demografiche del campione*

Variabili	Totale campione (N=298)	Personale Ambulanze (N=83)	Operatori 118 (N=42)	Vigili del Fuoco (N=112)	Forze dell'Ordine (N=61)
SESSO					
maschi	258 (86.6%)	64 (77.1%)	27 (64.3%)	111 (99.1%)	56 (91.8%)
femmine	40 (13.4%)	19 (22.9%)	15 (35.7%)	1 (.9%)	5 (8.2%)
ETÀ					
fino a 30	53 (18.9%)	20 (26.3%)	5 (11.9%)	15 (14.3%)	13 (22.8%)
31-40	128 (45.7%)	28 (36.8%)	28 (66.7%)	41 (39%)	31 (54.4%)
oltre 40	99 (35.4%)	28 (36.8%)	9 (21.4%)	49 (46.7%)	13 (22.8%)
ANZIANITÀ DI SERVIZIO					
meno di 1 anno	9 (3%)	2 (2.4%)	4 (9.5%)	1 (.9%)	2 (3.4%)
1-5	78 (26.4%)	23 (27.7%)	15 (35.7%)	34 (30.4%)	6 (10.2%)
6-12	79 (26.7%)	28 (33.7%)	18 (42.9%)	16 (14.3%)	17 (28.8%)
13-20	55 (18.6%)	14 (16.9%)	5 (11.9%)	23 (20.5%)	13 (22%)
più di 20 anni	75 (25.3%)	16 (19.3%)	0 (0%)	38 (33.9%)	21 (35.6%)

tro sezioni, ciascuna composta da una serie di scale, che consentono di indagare rispettivamente: le tre dimensioni dell'engagement o del benessere (sezione "Relazione con il Lavoro"), le sei aree di buona integrazione e di sintonia tra l'individuo e l'organizzazione (sezione "Aree della Vita Lavorativa"), la percezione che il personale ha dei cambiamenti avvenuti recentemente nella struttura (sezione "Cambiamento"), i tre processi di gestione che possono rappresentare aree cruciali sulle quali è possibile intervenire per attuare processi migliorativi (sezione "Processi di Gestione").

In questa ricerca risulta di interesse l'indagine delle prime due parti del questionario. Come sopra anticipato, la prima, denominata "Relazione con il Lavoro", consente di valutare il benessere e la presenza di engagement nei soggetti appartenenti all'organizzazione. Tale area comprende complessivamente 16 items, valutati su una scala di risposta Likert a 7 passi (da 0 = mai a 6 = quotidianamente), attraverso i quali vengono indagate le tre specifiche dimensioni del benessere: Energia (5 items), Coinvolgimento (5 items), percezione di Efficacia professionale (6 items). Al crescere del punteggio ottenuto dal soggetto nelle tre scale corrisponde una condizione di maggiore benessere personale (al contrario, punteggi bassi sono indicatori della presenza di burnout).

La seconda parte dell'OCS, "Aree di Vita Lavorativa", indaga sei specifiche caratteristiche lavorative che la ricerca ha dimostrato essere in grado di influire significativamente sullo stato di benessere individuale (12) in base al fatto che vi sia "armonia" (*match*) o mancanza di "armonia" (*mismatch*) fra le caratteristiche dell'individuo e gli aspetti organizzativi. Questa parte del questionario è costituita da 29 items, aventi come modalità di risposta una scala Likert a 5 passi (da 1 = molto in disaccordo a 5 = molto d'accordo). Essa indaga le seguenti aree di vita lavorativa: Carico di lavoro (6 items); Controllo (3 items); Riconoscimento (4 items); Integrazione sociale (5 items); Equità (6 items); Valori (5 items). Come già accennato, al crescere dei punteggi ottenuti nelle sei scale corrisponde una migliore integrazione del soggetto nei confronti della struttura di appartenenza, dunque un maggiore fit individuo-organizzazione.

Procedura

Il questionario OCS è stato distribuito nel corso del 2007 a 298 operatori dell'emergenza della Provincia di Pavia (per i dati socio-anagrafici cfr. Tabella I).

Esso è stato compilato dai partecipanti in forma anonima e in modalità carta-e-matita.

Analisi statistiche

Le analisi statistiche dei dati sono state effettuate utilizzando il programma statistico SPSS, versione 13.0 per Windows.

Come anticipato, il primo obiettivo della presente ricerca è quello di confrontare i punteggi medi ottenuti dalle diverse categorie di operatori dell'emergenza rispetto alle prime due sezioni del questionario OCS. Al fine, dunque, di verificare l'esistenza di differenze statisticamente significative fra le diverse categorie professionali è stata utilizzata l'analisi della varianza univariata (ANOVA).

Anche per il secondo obiettivo della ricerca, relativo al confronto tra i soggetti in relazione alle loro principali caratteristiche socio-demografiche, è stata impiegata l'ANOVA.

In entrambi i casi, è stata effettuata l'analisi post-hoc condotta con il metodo di Bonferroni.

Risultati

Confronto fra le diverse categorie di operatori dell'emergenza rispetto alle sezioni "Relazione con il Lavoro" e "Aree di Vita Lavorativa" dell'OCS

Nella Tabella II vengono presentate le statistiche descrittive delle variabili esaminate riferite alle quattro categorie professionali. L'ANOVA indica la presenza di differenze statisticamente significative nelle variabili Energia ($F = 27.54$; $p < .01$) e Coinvolgimento ($F = 27.75$; $p < .01$): le Forze dell'Ordine presentano i punteggi medi più elevati in relazione sia all'energia impiegata sul lavoro ($M = 4.29$) sia al coinvolgimento dimostrato nei confronti della struttura d'appartenenza ($M = 4.26$). Tale dato è stato confermato dall'analisi post-hoc (metodo di Bonferroni), la quale ha messo anche in evidenza come la categoria pro-

Tabella II. OCS: Confronto fra le diverse categorie professionali (medie, deviazioni standard, F, p)

Scale	Personale ambulanze (n. 83)	Operatori 118 (n. 42)	Vigili del Fuoco (n. 112)	Forze dell'Ordine (n. 61)	F	p
Relazione con il Lavoro						
Energia	3.47 (1.60)	1.98 (1.16)	2.28 (2.00)	4.29 (1.14)	27.54	< .01
Coinvolgimento	3.42 (1.76)	1.68 (1.04)	2.30 (1.93)	4.26 (1.44)	27.75	< .01
Efficacia	4.71 (1.00)	4.42 (1.07)	4.69 (1.05)	4.40 (.89)	1.92	NS
Aree di Vita Lavorativa						
Equilibrio	3.05 (.57)	2.98 (.54)	2.95 (.67)	3.20 (.69)	2.29	NS
Controllo	3.43 (.72)	3.11 (.82)	3.59 (.81)	3.19 (.78)	5.66	< .01
Riconoscimento	3.14 (.44)	3.15 (.54)	3.09 (.52)	3.11 (.59)	.24	NS
Integrazione sociale	3.04 (.61)	3.20 (.64)	3.52 (.62)	3.02 (.62)	12.83	< .01
Equità	2.70 (.52)	2.63 (.43)	2.44 (.59)	2.78 (.59)	6.52	< .01
Valori	3.11 (.49)	3.13 (.63)	2.67 (.65)	2.89 (.68)	10.64	< .01

fessionale che si caratterizza, al contrario, per i più bassi livelli di Energia ($M = 1.98$) e di Coinvolgimento ($M = 1.68$) è quella degli Operatori del 118, per i quali sarebbe dunque più corretto parlare rispettivamente di esaurimento e cinismo, in quanto si è in presenza di una situazione di scarso benessere, dunque di possibile burnout.

Dai risultati relativi alla sezione "Aree di Vita Lavorativa", emergono differenze statisticamente significative per quattro variabili su sei. In particolare, l'ANOVA indica la presenza di differenze statisticamente significative nelle variabili Controllo ($F = 5.66$; $p < .01$) e Integrazione Sociale ($F = 12.83$; $p < .01$). L'analisi post-hoc (metodo di Bonferroni) ha evidenziato che la categoria professionale con una maggiore percezione di controllo sulle attività svolte ($M = 3.59$) e di integrazione sociale nel team ($M = 3.52$) è quella dei Vigili del Fuoco, mentre sono gli Operatori del 118 a manifestare un più scarso controllo ($M = 3.11$) e gli addetti alle Forze dell'Ordine a sentirsi meno integrati nel gruppo di lavoro ($M = 3.02$). L'ANOVA ha posto in evidenza una differenza significativa relativamente anche alla scala Valori ($F = 10.64$; $p < .01$): l'analisi post-hoc ha rivelato un migliore allineamento fra valori individuali e organizzativi per il Personale delle ambulanze ($M = 3.11$) e per gli Operatori del 118 ($M = 3.13$), mentre il gruppo dei Vigili del Fuoco è quello che si dimostra meno integrato nei valori della struttura di appartenenza ($M = 2.67$).

Infine, anche rispetto alla variabile Equità, l'ANOVA indica la presenza di una differenza statisticamente significativa ($F = 6.52$; $p < .01$), che l'analisi post-hoc ha evidenziato essere a favore delle Forze dell'Ordine ($M = 2.78$).

Confronto fra le diverse categorie di operatori dell'emergenza rispetto alle variabili socio-anagrafiche

Come anticipato, il secondo obiettivo della presente ricerca è quello di confrontare i soggetti rispetto alle variabili socio-anagrafiche di maggiore interesse.

Per quanto riguarda la variabile *genere*, l'unica differenza statisticamente significativa posta in evidenza dall'ANOVA riguarda la scala Integrazione sociale ($F = 4.90$; $p < .05$), in particolare sono i soggetti di sesso maschile

($M = 3.26$) a sentirsi più integrati nel team di lavoro rispetto alle donne ($M = 3.03$).

Per la variabile *età*, il solo dato statisticamente significativo riguarda la dimensione del Controllo ($F = 3.42$; $p < .05$): il punteggio medio più elevato si registra a favore delle persone con età superiore ai 40 anni ($M = 3.58$).

Tale risultato viene ulteriormente confermato dall'ANOVA condotta sulla variabile *anzianità lavorativa* ($F = 3.54$; $p < .01$), per la quale sono i soggetti con una più lunga esperienza nel settore (superiore ai 20 anni) a presentare punteggi medi più alti nella dimensione Controllo.

Un ulteriore dato statisticamente significativo, emerso in relazione alla variabile *anzianità lavorativa*, riguarda la scala Carico di lavoro ($F = 3.24$; $p < .05$): sono i soggetti con un'esperienza nel settore di medio-lunga durata, ossia compresa fra i 6-12 anni ($M = 3.19$) e fra i 13-20 anni ($M = 3.15$), a percepire un minor carico di lavoro, dunque una minore pressione sul posto di lavoro. Infine, relativamente alla dimensione dell'Energia, l'ANOVA non ha posto in evidenza l'esistenza di una differenza significativa, tuttavia i dati relativi a tale variabile si distribuiscono secondo una precisa tendenza, simile a quella presentata dai dati relativi alla scala Carico di lavoro: in corrispondenza delle fasce d'anzianità lavorativa più bassa (inferiore a 5 anni) i punteggi medi tendono ad essere piuttosto scarsi, per poi salire sensibilmente e stabilizzarsi in corrispondenza di un'anzianità medio-alta (compresa cioè fra i 6-12 anni e fra i 13-20 anni), per poi abbassarsi nuovamente per i soggetti con una lunghissima esperienza nel settore (superiore ai 20 anni). I risultati relativi alle scale Controllo, Energia ed Carico di lavoro sono graficamente riportati in Figura 1.

Discussione e conclusioni

Relativamente al primo obiettivo della presente ricerca, un aspetto emerso dallo studio riguarda la variabile Energia, rispetto alla quale sono le Forze dell'Ordine ad avere ottenuto il punteggio medio più elevato. Questo dato conferma quanto indicato anche da altre ricerche (15, 16, 17)

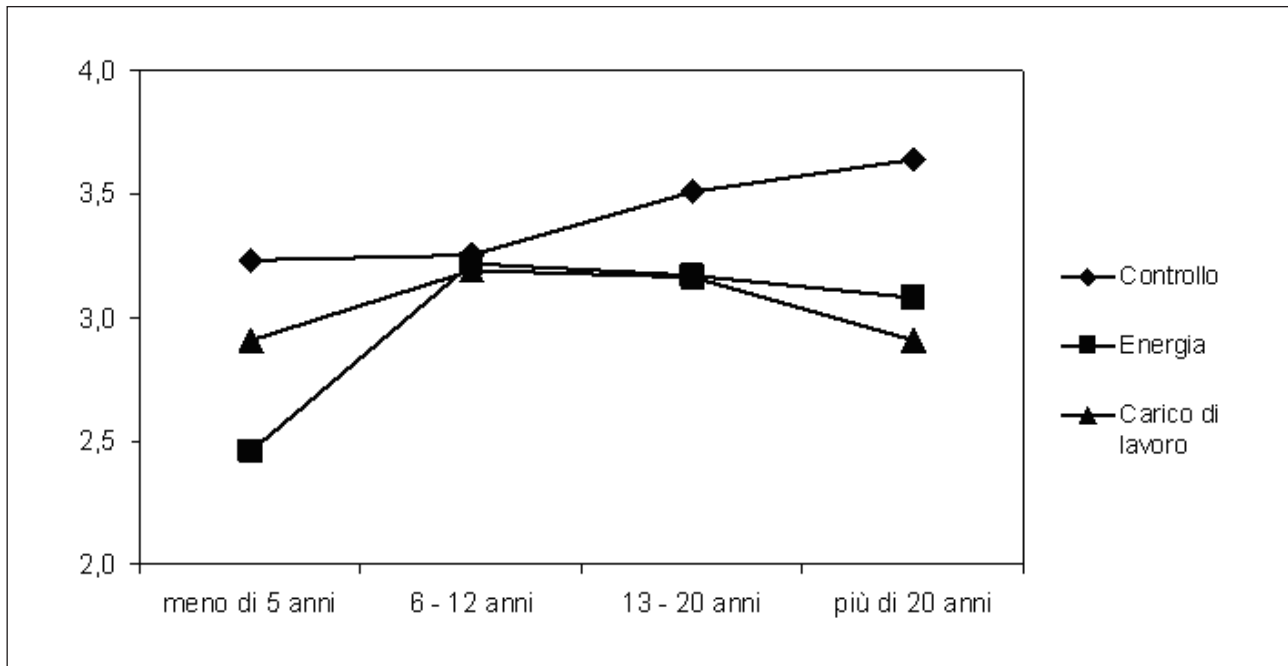


Figura 1. Valori medi delle scale Controllo, Energia, Carico di lavoro nelle quattro classi di anzianità lavorativa

secondo cui gli operatori appartenenti a questa categoria professionale tendenzialmente presentano infatti livelli significativamente più elevati di tale variabile, nonostante il carattere particolarmente stressante del lavoro che svolgono (18, 19). Ancora, in merito all'indagine del burnout nelle Forze dell'Ordine, è emerso in questa ricerca un ulteriore dato significativo: sono gli operatori appartenenti a questo gruppo professionale ad avere ottenuto il punteggio maggiore nel Coinvolgimento. Tale dato non appare invece confermare i risultati di altre ricerche secondo cui le Forze dell'Ordine si dimostrano generalmente meno coinvolte nel loro lavoro se confrontate con altri operatori impegnati nel settore dell'emergenza (19, 20).

Si può dunque affermare che, in base ai dati qui presentati relativamente ai costrutti dell'Energia e del Coinvolgimento, le Forze dell'Ordine rappresentano il gruppo professionale esposto in minore misura al rischio di sviluppare burnout; in effetti, alcune altre ricerche confermano questa tendenza: uno studio condotto sulla polizia norvegese (21) riporta una frequenza di burnout pari soltanto all'1%, percentuale del tutto sovrapponibile a quella della popolazione generale. Tale dato è attribuibile alla presenza, sul luogo, di un'assistenza psicologica costante offerta agli operatori, aspetto invece ancora tendenzialmente carente nel nostro Paese. Pertanto, considerando congiuntamente i risultati della presente ricerca e quelli dello studio norvegese citato, si potrebbe ipotizzare che, indipendentemente dalla presenza di un adeguato supporto psicologico, gli operatori delle Forze dell'Ordine sono tendenzialmente in grado di far fronte in modo efficace agli stressors lavorativi, potenziali cause di malessere e burnout. Probabilmente una risorsa importante che essi hanno a disposizione è la consapevolezza dell'utilità sociale dell'attività svolta, nonostante le condizioni stressanti, e talora anche personalmente rischiose, che devono essere affrontate. È

inoltre ipotizzabile che i soggetti destinati a entrare nelle Forze dell'Ordine, se considerati rispetto alle altre categorie di operatori dell'emergenza, vengano sottoposti a processi di selezione condotti in maniera approfondita, finalizzati cioè a identificare le persone maggiormente in grado di affrontare questo tipo di ruolo professionale, distinguendole da coloro che, per le proprie caratteristiche psicologiche, non riuscirebbero invece a fronteggiare i forti stressors che tale attività implica. Ancora, un ulteriore elemento distintivo degli operatori delle Forze dell'Ordine è costituito dall'opportunità di partecipare a specifici percorsi formativi, il cui obiettivo fondamentale è quello di incrementare l'autoconsapevolezza dei partecipanti in merito ai rischi psicologici della professione e di trasmettere le competenze necessarie per sviluppare efficaci strategie di coping.

Precedenti studi hanno posto in evidenza come alcune caratteristiche organizzative siano in grado di influenzare il benessere psicologico degli operatori dell'emergenza in misura rilevante (20, 22). Pertanto, un aspetto particolarmente interessante emerso dalla presente ricerca riguarda la percezione di poter esercitare un controllo sulla propria attività e la sensazione di operare in un ambiente caratterizzato da una forte integrazione sociale: i Vigili del Fuoco hanno ottenuto punteggi medi significativamente superiori rispetto a quelli delle altre categorie professionali sia nella scala Controllo sia nella scala Integrazione Sociale. Il dato relativo a quest'ultima variabile risulta di particolare interesse, in quanto precedenti ricerche hanno posto in evidenza come la possibilità di percepirsi integrati nel team di lavoro possa costituire un importante fattore protettivo nei confronti del rischio di sviluppare effetti psicologici negativi: è stato, a tale proposito, evidenziato che svolgere la propria attività in maniera operativa sul campo (è il caso dei Vigili del Fuoco inclusi in questo campione) anziché in

un contesto d'ufficio, contribuisce ad incrementare la sensazione di appartenenza al gruppo, di integrazione sociale e di sostegno da parte dei colleghi, dunque in ultima istanza la capacità di coping nei confronti degli stressors lavorativi (23). Gli stessi dati di letteratura suggeriscono anche l'importanza del sostegno familiare come importante fattore protettivo, aspetto non indagato nella presente ricerca, che potrebbe quindi costituire un ulteriore punto da considerare in studi futuri. In generale, le indagini relative a questo genere di professioni dovrebbero sempre valutare il grado di supporto ricevuto dai colleghi, dai parenti e dagli amici, in quanto fattori capaci di mediare la relazione fra stress lavorativo ed esiti di salute psicologica (24).

Un ulteriore dato significativo emerso dalla ricerca riguarda l'allineamento fra i valori individuali e quelli organizzativi, emerso in particolare per gli Operatori del 118 e per il Personale delle Ambulanze, due categorie professionali in parte simili fra loro. Infine, per quanto riguarda la variabile Equità, è emersa una differenza statisticamente significativa a favore delle Forze dell'Ordine, nonostante tutte le categorie prese in esame presentino punteggi medi piuttosto bassi, soprattutto se considerati rispetto ai valori ottenuti nelle altre scale del questionario.

Per quanto riguarda il secondo obiettivo di questa ricerca, relativo al confronto fra i soggetti del campione in base alle variabili socio-anagrafiche (cioè senza riferimento alla categoria professionale d'appartenenza), gli unici risultati statisticamente significativi sono emersi in relazione alla sezione "Aree di Vita Lavorativa", mentre rispetto alla prima parte del questionario non sono stati posti in evidenza dati degni di nota: ciò indica che i soggetti presentano livelli di benessere e di engagement nei confronti dell'organizzazione tendenzialmente equivalenti, indipendentemente dunque dal genere, dall'età e dall'anzianità lavorativa. Volendo pertanto approfondire i dati dotati di significatività statistica, in primo luogo rispetto al *genere* sono i maschi a presentare una percezione di integrazione sociale superiore a quella delle femmine (tale dato va tuttavia recepito con attenzione in quanto i due gruppi sono numericamente molto diversi). Un ulteriore elemento da porre in evidenza concerne la percezione del controllo, rispetto alla quale si sono rilevate differenze significative sia per la variabile *età* sia per l'*anzianità lavorativa*: sono infatti i soggetti più anziani (età superiore ai 40 anni) e quelli con una più lunga esperienza nel settore (oltre 20 anni) ad avere una percezione di maggiore controllo sulle attività svolte. Sembra dunque evidente che la sensazione di poter esercitare una forma di controllo sui compiti lavorativi quotidiani si sviluppi in seguito ad una lunga esperienza nel ruolo lavorativo, alla quale si accompagna evidentemente un'età anagrafica maggiore.

La sensazione di non subire un eccessivo carico di lavoro sembra invece essere migliore per coloro che presentano un'anzianità di servizio di medio-lunga durata (ossia compresa fra 6 e 20 anni), mentre risultati medi significativamente inferiori si registrano per persone con un'anzianità molto breve o, al contrario, molto lunga. È presumibile che nelle fasi iniziali di un'attività particolarmente stressante gli operatori non abbiano ancora sviluppato le strategie di coping necessarie per riuscire a gestire in modo

equilibrato i compiti assegnati, elemento che può condurre a percepire un pesante carico di lavoro; analogamente è possibile ipotizzare che, dopo molti anni di esperienza nel settore, e nonostante la presenza di condizioni lavorative sostanzialmente immutate, i professionisti tendano a percepire maggiore carico di lavoro, e di conseguenza a sperimentare un senso di stanchezza, in seguito alle pressioni altamente stressanti ricevute nel corso di un lungo periodo di attività.

In sintesi, il risultato più importante emerso dalla presente ricerca riguarda dunque il diverso livello di benessere presente nelle categorie professionali esaminate: nelle Forze dell'Ordine si sono riscontrati più elevati livelli di Coinvolgimento e di Energia mentre, al contrario, negli Operatori del 118 si è verificata una situazione personale più vicina al burnout.

Concludendo, va sottolineato un limite del presente studio, derivante dalla disomogeneità numerica dei gruppi professionali coinvolti; la differente numerosità delle quattro categorie lavorative prese in considerazione può parzialmente limitare la generalizzabilità dei risultati ottenuti.

Il quadro complessivo emerso ha comunque evidenziato alcune specificità legate ai diversi ruoli professionali svolti, sulla cui base appare possibile pianificare interventi preventivi che possano rispondere alle specifiche necessità degli operatori dell'emergenza - orientati alla formazione mirata del personale e alla particolare organizzazione delle attività lavorative quotidiane.

Bibliografia

- 1) Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996.
- 2) Brough P. Comparing the Influence of Traumatic and Organizational Stressors on the Psychological Health of Police, Fire, and Ambulance Officers. *Int J Stress Manage* 2004; 11, 3: 227-44.
- 3) Hodgkinson, PE, Stewart MA. Coping with catastrophe. London: Routledge, 1991.
- 4) Raphael B. Victims and helpers. In Raphael B (Ed.), When disaster strikes: How individuals and community cope with catastrophe. Basic Books, New York 1986: 222-44.
- 5) Beaton R, Murphy S. Sources of occupational stress among firefighter/EMTs and firefighter/paramedics and correlations with job-related outcomes. *Prehosp Disaster Med* 1993, 8: 140-50.
- 6) Brough P. Female police officers' work experiences, job satisfaction and psychological well-being. *Psychology of Women Section Review* 2002; 4: 3-15.
- 7) Brown J M, Fielding, J, Grover J. Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. *Work Stress* 1999, 13: 312-25.
- 8) Hart P M, Cotton P. Conventional wisdom is often misleading: Police stress within an organizational health framework. In Dollard MF, Winefield AH, Winefield HR (Eds.). Occupational stress in the service professions. London: Taylor & Francis, 2003, 103-41.
- 9) McFarlane A C. The longitudinal course of posttraumatic morbidity: The range of outcomes and their predictors. *J Nerv Ment Dis* 1988, 176: 30-39.
- 10) van der Ploeg E, Dorresteijn SM, Kleber RJ. Critical incidents and chronic stressors at work: their impact on forensic doctors. *J Occup Health Psychol* 2003; 8: 157-66.
- 11) Leiter MP, Maslach C. Preventing burnout and building engagement: A complete program for organizational renewal. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.
- 12) Maslach C, Leiter MP. The truth about burnout. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

- 13) Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE. MBI-General Survey. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996.
- 14) Borgogni L, Galati D, Petitta L, Centro Formazione Schweitzer. Il questionario Checkup organizzativo. Manuale dell'adattamento italiano. Firenze: Organizzazioni Speciali, 2005.
- 15) Kroes WH. Broken. Cops: The other side of policing. Springfield: Thomas, 1988.
- 16) Toch H. Stress in policing. Washington, DC: American Psychological Association, 2002.
- 17) Violanti JM, Paton D. Police trauma: Psychological aftermath of civilian combat. Springfield: Thomas, 1999.
- 18) Burke RJ, Mikkelsen A. Burnout Among Norwegian Police Officers: Potential Antecedents and Consequences. *Int J Stress Manage* 2006; 13, 1: 64-83.
- 19) Kop N, Euwema MC. Occupational stress and the use of force by Dutch police officers. *Crim Justice Behav* 2001. 28: 631-652.
- 20) Schaufeli WB, Enzmann D. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor & Francis, 1998.
- 21) Schaufeli WB, Buunk BP. Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL (Eds.). The handbook of work and health psychology (2nd ed.). New York: Wiley, 2002: 383-429.
- 22) Burke RJ, Richarsen AM. Psychological burnout in organizations: Research and intervention. In Golembiewski RT (Ed.) Handbook of organizational behavior (2nd ed.). Marcel Dekker: New York, 2001, 327-64.
- 23) Corneil W, Beaton R, Murphy S, Johnson C, Pike K. Exposure to Traumatic Incidents and Prevalence of Posttraumatic Stress Symptomatology in Urban Firefighters in Two Countries. *J Occup Health Psychol* 1999; 2, 131-41.
- 24) Beaton R, Murphy S, Pike K, Corneil W. Social support and network conflict in firefighters and paramedics. *Western J Nurs Res* 1997; 19: 297-313.

Richiesta estratti: Piergiorgio Argentero, Dipartimento Psicologia, Università di Pavia, Piazza Botta 6, 27100 Pavia, Italy - E-mail: piergiorgio.argentero@unipv.it