

**XXIX CICLO** - Anno Accademico 2017/2018

**Dottoranda:** Dott.ssa Sondra Badolamenti

**Tutor:** Dott. Alessandro Sili

**Titolo tesi:** Emotional labor, comportamenti controproduttivi e moral distress negli infermieri

### **ABSTRACT**

Background: Negli ultimi decenni la gestione delle emozioni e i processi ad esso associati quali la regolazione, la manifestazione e l'induzione di alcune di esse nei rapporti di lavoro, sono diventati oggetto di grande interesse nella vita organizzativa, in particolare per alcuni specifici contesti lavorativi e per alcune professioni, quali ad esempio la professione infermieristica.

In Italia l'assistenza sanitaria ha subito negli ultimi decenni trasformazioni radicali dovuti a cambiamenti di natura politica, amministrativa; questi hanno comportato una perdita generale di investimenti nel settore sanitario e quindi di risorse a disposizione per l'assistenza. I tagli alle risorse finanziarie destinate ai servizi sanitari, e le conseguenti ricadute occupazionali negative rispetto al numero di infermieri impiegati nel settore, hanno determinato uno dei più bassi rapporti infermiere/paziente.

Questi cambiamenti hanno avuto forti ripercussioni sulla qualità della vita lavorativa degli infermieri, aumentandone ulteriormente il rischio di burnout.

Le ricerche hanno già evidenziato che gli infermieri sono una categoria ad alto rischio di burnout.

Come se non bastasse, gli infermieri sono considerati una categoria ad alto rischio di strain emotivo per la specificità dei rapporti che essi hanno con i pazienti, in particolare con alcune tipologie di questi, quali ad esempio pazienti anziani, malati psichiatrici, persone con disturbi cognitivi e disabili. Gli infermieri infatti, oltre che avere un contatto diretto e continuo col paziente, sperimentano continue sollecitazioni rispetto allo scambio emotivo e al coinvolgimento con essi e alle implicazioni fisiche e psicologiche che ne derivano.

Le interazioni coi pazienti e loro familiari sono spesso caratterizzati da richieste continue, spesso al di là delle risorse a disposizione e a volte da possibili reazioni violente.

Per tutti questi motivi i ricercatori considerano ad oggi la gestione delle emozioni una parte integrante della professione infermieristica. Il moral distress, l'emotional labor e i comportamenti controproduttivi rappresentano alcuni possibili esiti dello strain emotivo negli infermieri.

Sebbene il contributo delle emozioni negative sia stato più volte messo in evidenza nella genesi del malessere fisico e psicologico negli infermieri, e risulti essere deleterio anche per le organizzazioni, finora non esistono strumenti specifici, validati sul territorio italiano, che misurino il moral distress e l'emotional labor, e che chiariscano il modo in cui essi contribuiscono alla genesi del burnout.

Obiettivo: Alla luce di quanto esposto, l'obiettivo è stato quello di ampliare le conoscenze sul ruolo delle emozioni nella genesi dell'emotional labor (EL), moral distress (MD) e comportamenti controproduttivi (CWB) e di comprenderne le dimensioni fondamentali e le conseguenze negli infermieri. Il candidato ha quindi:

1. elaborato una revisione della letteratura sul costrutto di emotional labor negli infermieri;
2. sviluppato uno strumento specifico per misurare l'emotional labor negli infermieri e ne ha

testato le proprietà psicometriche su un campione di infermieri italiani;

3. sviluppato uno strumento specifico per misurare il moral distress negli infermieri e ne ha

testato le proprietà psicometriche su un campione di infermieri italiani;

4. descritto le dimensioni dell'emozionale labor e il loro contributo nella genesi del burnout;

5. descritto il ruolo dei vincoli organizzativi e sovraccarico relazionale nella genesi dei

comportamenti controproduttivi.

Metodo:

Nel primo studio è stato condotto una revisione narrativa della letteratura sul costrutto dell'EL negli infermieri. Successivamente sono stati condotti tre diversi studi trasversali, su campioni diversi di infermieri. I dati sono stati analizzati attraverso le statistiche descrittive, l'analisi fattoriale esplorativa e l'analisi fattoriale confermativa.

Risultati:

Nel capitolo 2 è stata effettuata una revisione della letteratura sul complesso costrutto dell'emozionale labor, che ha descritto come esistano differenti prospettive di ricerca e differenti operazionalizzazioni e ha descritto la necessità di addivenire alla definizione di un costrutto specifico per definire l'emozionale labor negli infermieri.

Nel capitolo 3 è stata sviluppata e validata, nel contesto sanitario italiano, la scala del moral distress, che analizza e descrive le specifiche dimensioni del moral distress negli infermieri, somministrabile in tutti i setting clinici. E' stato quindi descritto il contributo specifico del moral distress nella genesi del burnout e la intima relazione con le emozioni negative. Successivamente, nel capitolo 4 è stato sviluppato un nuovo strumento, specifico per la misurazione dell'emozionale Labor negli infermieri, l'Emotional Labor Nursing scale; i dati in nostro possesso ne dimostrano la validità e l'affidabilità della coerenza interna. In seguito è stato quindi analizzato il contributo specifico nell'emozionale labor nella genesi del burnout e la sua relazione con le emozioni negative. Nel capitolo 5, attraverso la Nursing Counterproductive Work Behavior Scale, è stato possibile verificare il valore predittivo delle variabili del contesto organizzativo nella messa in atto dei Comportamenti controproduttivi di tipo clinico in alcuni setting clinici. Nello specifico è stato osservato che i vincoli organizzativi e il sovraccarico relazionale possono influire sulla messa in atto dei comportamenti controproduttivi, attraverso il meccanismo del disimpegno morale.

Conclusioni e implicazioni per la ricerca: Questo progetto fornisce agli stakeholders e ai ricercatori alcuni validi strumenti per analizzare il ruolo di alcuni fenomeni, tipici nella quotidianità lavorativa degli infermieri, e fondamentali nella genesi dello stress. Per i ricercatori, tali strumenti non fanno altro che ampliare e dare un utile contributo al modello dello Job Demand Resouces. Per gli stakeholder, essi potrebbero costituire strumenti utili per valutare la qualità dell'assistenza e la soddisfazione dei pazienti. Inoltre potrebbero essere usati per prevenire il verificarsi di tutte le conseguenze negative legate all'emozionale labor, ai CWB e al moral distress sia per l'organizzazione che per gli infermieri, implementando lo sviluppo di interventi mirati all'interno delle organizzazioni sanitarie.