

**XXIX CICLO** - Anno Accademico 2016/2017

**Dottorando:** Dott. Francesco Zaghini

**Tutor:** Dott. Alessandro Sili Dott.ssa Roberta Fida

**Titolo tesi:** I comportamenti controproduttivi (CWB) e di cittadinanza organizzativa (OCB) degli Infermieri a lavoro: Il ruolo del contesto organizzativo

### **ABSTRACT**

Introduzione: I comportamenti assunti dagli individui nei luoghi di lavoro condizionano fortemente gli outcome delle aziende. Questo fenomeno è particolarmente rilevante nelle aziende sanitarie, dove i comportamenti assunti dagli operatori possono condizionare il percorso diagnostico, clinico, terapeutico e assistenziale dei malati. In particolare modo gli infermieri, essendo gli unici professionisti che assistono il paziente ventiquattro ore su ventiquattro, con i loro comportamenti possono modificare gli esiti della degenza andando ad incidere sulla sicurezza e sulla qualità delle cure offerte. I comportamenti che gli infermieri possono assumere durante l'esercizio delle loro funzioni possono essere determinati sia da scelte e caratteristiche individuali, ma anche dal contesto organizzativo in cui lavorano. Infatti è stato dimostrato che in un contesto organizzativo motivante e stimolante i lavoratori sono portati a lavorare meglio ed in modo più efficiente, al contrario in un contesto stressante e vincolante questi peggiorano le proprie prestazioni riducendo notevolmente gli outcome aziendali. Esistono in oltre specifici comportamenti, negativi e positivi, che possono essere messi in atto dagli infermieri oltre il proprio mandato istituzionale, quali i comportamenti controproduttivi e i comportamenti di cittadinanza organizzativa. La letteratura ha dimostrato che questi comportamenti siano fondamentali nelle performance degli infermieri ma soprattutto necessari alle organizzazioni sanitarie, determinandone il funzionamento.

Obiettivo: L'obiettivo principale di questa tesi di dottorato è testare un modello che verifichi quanto l'ambiente di lavoro possa indirettamente ripercuotersi sulla qualità delle cure erogate, andando a studiare quanto le variabili organizzative (ad esempio carichi di lavoro, vincoli organizzativi, conflitti interpersonali e lo stile di leadership del capo) possano generare negli infermieri emozioni positive e/o negative, che a loro volta siano causa dei diversi comportamenti agiti nei luoghi di cura.

Materiali e Metodi: Il progetto di ricerca ha previsto uno studio cross-sectional non-sperimentale di tipo osservazionale con lo scopo di misurare i comportamenti, una serie di caratteristiche degli infermieri e del contesto organizzativo entro cui praticano la loro professione. I dati sono stati raccolti attraverso un questionario cartaceo realizzato ad hoc e per mezzo di una web survey, che prevedeva l'accesso al partecipante tramite un link spedito via mail. I dati raccolti sono stati analizzati sia da un punto di vista descrittivo che inferenziale utilizzando diversi test statistici a seconda dell'esigenza (Media, Moda, Mediana, Asimmetria, Curtosi, analisi della varianza – ANOVA, l'indice di correlazione lineare di Pearson, il test della regressione multipla l'analisi fattoriale confermativa e i modelli di Equazioni Strutturali).

Risultati: Nel primo studio vengono individuati due focus principali (fattori protettivi e fattori di rischio per l'implementazione dei comportamenti controproduttivi) rispetto alla letteratura sui comportamenti controproduttivi degli infermieri; nel secondo studio vengono riportati i risultati del processo di validazione della scala infermieristica dei comportamenti controproduttivi e la scala infermieristica del disimpegno morale, la cui analisi fattoriale confermativa ha mostrato ottimi indici di fit; i risultati del terzo studio hanno consentito di validare nel contesto infermieristico la scala italiana per la misurazione dei comportamenti di cittadinanza organizzativa, nonché di dimostrare che specifici ambiti clinici possono determinare la messa in atto di comportamenti di cittadinanza organizzativa in modo differente; i risultati del quarto studio ci hanno permesso di stabilire il valore predittivo di alcune



variabili del contesto organizzativo, del burnout e del disimpegno morale nell'implementazione dei CWB; nel quinto studio vengono riportati i risultati del test di un modello di equazioni strutturali, che consentono di affermare la mediazione totale delle emozioni positive nel processo che parte dalla leadership etica del coordinatore e arriva ai comportamenti di cittadinanza organizzativa, nonché la mediazione parziale delle emozioni negative tra la leadership etica del coordinatore e i comportamenti controproduttivi.

Conclusioni: I comportamenti degli infermieri sono condizionati da variabili di contesto organizzativo e possono determinare la qualità delle cure offerte ai malati. I risultati di questo progetto dottorale offrono spunti di riflessione e elementi su cui lavorare per limitare il fenomeno dei comportamenti controproduttivi e incentivare i comportamenti di cittadinanza organizzativa. Ci auguriamo che ulteriori linee di ricerca future possano prendere vita da quanto fatto e che tutto questo possa migliorare le prestazioni erogate dagli infermieri e l'assistenza fornita ai malati.

Parole Chiave: Comportamenti di Cittadinanza Organizzativa, Comportamenti Controproduttivi, Contesto Organizzativo, Infermieri, Scale di valutazione