



Section B

doi: 10.12863/ejssbx6x1-2018x1

## L'efficacia del lavoro multidisciplinare in ambito etnopsicologico

Elena Foddai<sup>1,2</sup>, Filippo Casadei<sup>2</sup>, Nicolay Catania<sup>2</sup>, Isabella Giammusso<sup>1,2</sup>, Maria Chiara Monti<sup>2</sup>, Giorgia Savoia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Dipartimento di Scienze Psicologiche, Pedagogiche, dell'Esercizio Fisico e della Formazione, Università di Palermo, Italia*

<sup>2</sup>*Associazione PLP - Psicologi Liberi Professionisti, Italia*

### Abstract

Questo articolo illustra i risultati di una ricerca sull'efficacia del lavoro multidisciplinare in ambito transculturale all'interno di uno specifico contesto organizzativo che è quello del progetto Silver in Sicilia, finanziato dal Fund for Asylum, Migration and Integration. Per la realizzazione del progetto, indirizzato alla salute mentale e al reinserimento sociale dei migranti vulnerabili, sono state create in otto province della regione siciliana delle equipe multidisciplinari per la presa in carico di adulti e minori migranti. Lo studio correlazionale era volto a valutare con apposite scale la relazione tra diverse variabili come Self-efficacy, Organizational Citizenship Behavior e Subtle and Blatant Prejudice. Il presente lavoro si è proposto come un'indagine sulle forme di manifestazione del pregiudizio manifesto e latente. Ci si è interrogati se sia possibile attuare comportamenti discriminatori senza esserne pienamente consapevole. Allo studio hanno preso parte la maggioranza degli operatori coinvolti nel progetto e nelle equipe multidisciplinari per un totale 107 soggetti (74 femmine). Si evidenzia dallo studio che l'autoefficacia è correlata positivamente con l'Organizational Citizenship Behavior e negativamente con il Subtle Prejudice. Infine sono state fatte alcune considerazioni sull'importanza di specifici interventi formativi per i professionisti che si occupano di utenza extracomunitaria.

### Introduction

This article illustrates the results of a research on the efficacy of multidisciplinary work in the transcultural field within a specific organizational context: that of the Silver project in Sicily, financed by the Fund for Asylum, Migration and Integration. In the eight Sicilian provinces involved in the project, teams of multidisciplinary work were set up to take care of migrant (adults and minors).

### Objective

The present study aimed to evaluate the correlations between Self-efficacy, Organizational Citizenship

### Method

Correlational study. One hundred and seven operators (74 females) involved in the project and in the multidisciplinary teams took part in the study by filling self-report questionnaire.

### Results

The study shows that Self-efficacy is positively correlated with the Organizational Citizenship Behavior, while negative correlation is found between Self-efficacy and the Subtle Prejudice and Organizational Citizenship Behavior and both types of prejudice.

### Conclusion

In conclusion, considerations have been made on the importance of specific training interventions for professionals working with immigrant patients.

**Keywords:** Self-efficacy, Organizational Citizenship Behavior, Multidisciplinary Teamwork, Subtle and Blatant Prejudice, Mental Health Services for Refugees Immigrants.

## 1. Introduzione

Il Progetto SILVER, rappresenta un approccio innovativo e sperimentale per aiutare alcuni fra i soggetti più vulnerabili, ovvero i migranti vittime di traumi psicologici, favorendone il reinserimento sociale nel territorio siciliano. Silver, acronimo che sta per “Soluzioni Innovative per la Vulnerabilità e il Reinserimento sociale dei migranti”, è un progetto che attinge al Fondo Fami 2014-2020, il Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione, e che si colloca all’interno dell’obiettivo nazionale Accoglienza e asilo e, in particolare, nelle azioni di potenziamento del sistema di prima e seconda accoglienza.

Sono coinvolti nel progetto, a vario titolo, 8 ASP della Regione Sicilia, di cui l’ASP di Trapani è capofila, e 11 enti del privato sociale, insieme ad una vasta rappresentanza di soggetti aderenti che include: l’OMS, le

Prefetture, l’Assessorato regionale della Salute, l’Assessorato regionale della famiglia delle politiche sociali e del lavoro. Il progetto si articola in otto obiettivi specifici, il cui trait d’union sta nella scelta di utilizzare la psicologia transculturale e l’antropologia socioculturale come strumenti per l’individuazione e il trattamento del disagio psichico dell’utenza che si rivolge al progetto.

Sono state costituite, per ogni ASP coinvolta, delle equipe multidisciplinari che operano sia all’interno di un ambulatorio dedicato che attraverso il raccordo con le strutture di accoglienza (CAS e SPRAR). La costituzione delle equipe investe sia l’area adulti che quella dei minori non accompagnati.

Sia le equipe che gli operatori a vario titolo coinvolti nel progetto e nella presa in carico dei destinatari hanno beneficiato di interventi di formazione, con particolare attenzione allo

stress lavoro-correlato e supervisione, all'interno di una attività di networking regionale che ha principalmente mirato alla definizione di protocolli operativi standard che garantissero una presa in carico globale e coordinata.

Tra gli obiettivi del progetto anche il rafforzamento delle risorse e delle competenze dei Centri Diurni e dei DSM allo scopo di facilitare l'inserimento nelle strutture di accoglienza locali dei destinatari, anche attraverso la stipula di borse lavoro e il potenziamento dell'attività di mediazione linguistico culturale.

A corredo delle attività del progetto SILVER, un team di ricercatori ha condotto alcuni studi tra cui la presente ricerca che riguarda un approfondimento sui temi dell'efficacia del lavoro multidisciplinare in ambito etnopsicologico.

## 2. Autoefficacia nei luoghi di lavoro

L'autoefficacia è un tema che ha suscitato un grandissimo interesse nelle scienze umane e sociali, poiché fa riferimento ad ambiti e problemi quali il rapporto della persona rispetto alle proprie credenze e capacità di ottenere gli effetti voluti con le proprie azioni. In particolare, secondo lo studioso Bandura, il senso di autoefficacia "corrisponde alle convinzioni riguardo le proprie capacità di organizzare ed eseguire le sequenze di azioni necessarie per produrre determinati risultati"<sup>1</sup>. I livelli di autoefficacia influenzano le prestazioni in ambito sociale, lavorativo e personale. Il costrutto di autoefficacia o *self-efficacy* è stato definito come *l'insieme delle convinzioni di essere capace di affrontare con*

*successo delle attività specifiche*; questo concetto ha le sue radici nella **sensazione di potere** cioè quella serie di sensazioni che ti permettono di svolgere in maniera positiva una o più azioni<sup>2</sup>.

Il gran numero di studi sull'argomento self-efficacy è spiegato dal fatto che le credenze di autoefficacia rappresentano le determinanti prossimali delle azioni, nel senso che influenzano significativamente i processi principali alla base dell'agire umano: i processi cognitivi, emozionali, motivazionali e di scelta. Bandura ritiene che le credenze di **autoefficacia** determinino cosa le persone provano e pensano, come si motivano e quali comportamenti attuano<sup>3</sup>.

Il convincimento della propria efficacia sostiene l'impegno delle attività cognitive necessarie per sviluppare le abilità lavorative. Di contro, il fatto di ritenersi inefficaci ritarda proprio lo sviluppo di quelle sotto abilità dalle quali dipendono le prestazioni più complesse. Nel sentire comune autoefficacia e autostima spesso vengono usati come sinonimi. In realtà secondo Bandura l'autoefficacia è una capacità personale, mentre l'autostima è un giudizio che si attribuisce a se stessi. Posso sentirmi molto efficace nello svolgimento di un determinato compito, ad esempio fare una buona cartella clinica, senza che questo aumenti in maniera significativa la mia autostima.

Nelle ricerche condotte nell'ambito della psicologia del lavoro, molti studi hanno verificato l'importanza del costrutto dell'autoefficacia nelle varie componenti decisionali e gestionali del mondo del lavoro e delle organizzazioni. È stato messo in evidenza che il senso di autoefficacia concorre al processo di sviluppo professionale<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> F. AVALLONE, M. BONARETTI, *Benessere organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*, a cura di Rubbettino, Soveria Mannelli, 2003

<sup>2</sup> A. BANDURA (1997), *Self-efficacy: the exercise of control*, New York, Freeman, trad. It. Autoefficacia.

Teoria e applicazioni, Trento, Erickson, 2000

<sup>3</sup> A. BANDURA, "Self-efficacy" in *Encyclopedia of Human Behavior*, V. S. Ramchandran, Ed., vol. 4, pp. 71-81, Academic Press, New York, NY, USA, 1994

<sup>4</sup> K. POLACECK, *L'autoefficacia nell'orientamento (Self-efficacy in career decision-making)*.

Per quanto concerne la relazione tra autoefficacia e conduzione dell'attività lavorativa, parecchi studi segnalano la presenza di un legame molto stretto tra autoefficacia percepita e prestazione lavorativa ed indicano nelle convinzioni di autoefficacia i predittori più stabili del successo organizzativo<sup>5</sup>.

Varie ricerche hanno ampiamente dimostrato un legame significativo tra autoefficacia e variabili organizzative, come la performance<sup>6</sup> l'impegno, e la leadership efficace. Inoltre da alcuni lavori è emerso che l'autoefficacia ha un ruolo significativo nelle risposte adattive alle professioni lavorative quali ad esempio il sovraccarico di lavoro e gli stati emozionali, nella risposta allo stress e nella prevenzione del *burnout*.

Quando si parla di persone che lavorano all'interno di gruppi in determinati contesti organizzativi aziendali si è indotti a pensare ad essi come l'elemento chiave che contribuisce in maniera preponderante al raggiungimento degli obiettivi perseguiti dall'azienda. L'autoefficacia del singolo lavoratore costituisce un primo e fondamentale mediatore della transattività persona-organizzazione e assume una centralità nella ricerca di attribuzione di significati.

Le organizzazioni sembrano sempre più acquisire una crescente consapevolezza del

fatto che un buon livello di autoefficacia personale e di gruppo è uno degli elementi che contribuiscono a migliorare e favorire la qualità complessiva degli ambienti di lavoro e pertanto aumentare produttività e *commitment* dei propri dipendenti.

### 3. Comportamento di cittadinanza organizzativa

Le dinamiche sociali hanno un ruolo importante sulla capacità delle imprese di perseguire gli obiettivi<sup>7,8</sup>; uno dei modelli di interazione che caratterizzano maggiormente questo aspetto sociale delle imprese è il comportamento di cittadinanza organizzativa "Organizational Citizenship Behavior" (OCB)<sup>9</sup>.

Organ lo ha definito come un "behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate benefits the organization"<sup>10</sup>. Organ ha poi identificato cinque dimensioni della cittadinanza organizzativa, sulla base di ricerche precedenti<sup>11,12,13</sup>: altruismo, cortesia, sportività, virtù civica e coscienziosità. L'altruismo include tutti i comportamenti discrezionali che hanno l'effetto di aiutare un collega con un problema rilevante dal punto di vista organizzativo<sup>14</sup>.

---

In *Orientamento Scolastico e Professionale*, 1999, n. 37, pp. 173-180

<sup>5</sup> BANDURA, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

<sup>6</sup> F. LUTHANS, *Organizational Behavior*. 8th Edition, Irwin McGraw-Hill, Boston, 1998

<sup>7</sup> C. BARNARD, *The Functions of the Executive*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938

<sup>8</sup> D. KATZ, R.L. KAHN. *The Social Psychology of Organisations*. New York, John Wiley, 1978

<sup>9</sup> L. VAN DYNE, L.CAMMINIGS, *Extra-role behaviours: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters) in Research in Organizational Behavior*, 1995, n. 17, pp.215-285

<sup>10</sup> D.W. ORGAN, *The Organisational Citizenship*

*Behaviour: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books, 1988

<sup>11</sup> C.A. SMITH, D.W. ORGAN, J.P. NEAR, *Organisational Citizenship Behaviour: Its nature and Antecedents*. In *Journal of Applied Psychology*, 1983, vol. 68, pp. 653-663

<sup>12</sup> J.W. GRAHAM, *An Essay on Organisational Citizenship Behaviour*. In *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1991, n. 4, pp. 249-270

<sup>13</sup> T.S. BATEMAN, D.W. ORGAN, *Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Citizenship*, In *Academy of Management Journal*, 1993, n. 26, pp. 587-595

<sup>14</sup> D.W. ORGAN, *The Organisational Citizenship Behaviour: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books, 1988

La cortesia consiste nell'aiutare gli altri adottando misure per prevenire la creazione di problemi per i colleghi<sup>15</sup>. Secondo Organ<sup>16</sup>, la sportività è la volontà da parte di un dipendente di tollerare circostanze non ideali senza lamentarsi, e la virtù civica è un comportamento che indica che un dipendente partecipa responsabilmente e si preoccupa della vita dell'azienda. La coscienza si riferisce al comportamento (ad esempio, la puntualità, non perdere tempo) che può rappresentare qualcosa di simile al rispetto delle norme nel definire ciò che un buon dipendente dovrebbe fare<sup>17</sup>.

Williams e Anderson<sup>18</sup> hanno poi distinto tra OCB-O - ovvero i comportamenti che sono diretti verso l'organizzazione - e OCB-I - ovvero i comportamenti che sono orientati al benessere degli individui di cui l'organizzazione beneficia solo indirettamente.

#### **4. Relazione tra autoefficacia e comportamento di cittadinanza organizzativa**

Vari studi suggeriscono che l'elevata

<sup>15</sup> M. PODSAKOFF, B. MAC KENZIE, J.B. PAINE, D.G. BACHRACH, *Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical review of literature and suggestions for future research*. In *Journal of Management*, 2000, n. 26 (5), pp. 13-563

<sup>16</sup> D.W. ORGAN, *The Organisational Citizenship Behaviour: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books, 1988

<sup>17</sup> C.A. SMITH, D.W. ORGAN, J.P. NEAR, *Organisational Citizenship Behaviour: Its nature and Antecedents*. In *Journal of Applied Psychology*, 1983, vol. 68, pp. 653-663

<sup>18</sup> L.J. WILLIAMS, S.E. ANDERSON, *Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors*, In *Journal of Management*, 1991, Vol. 17 No. 3, pp. 601-617

<sup>19</sup> A. BANDURA (1997), *Self-efficacy: the exercise of control*, New York, Freeman, trad. It. Autoefficacia. Teoria e applicazioni, Trento, Erickson, 2000

<sup>20</sup> J. E. MADDUX, *Self-efficacy theory: An introduction*, in J.E. MADDUX, (Ed.), *Self-efficacy*,

autoefficacia contribuisce a migliorare le prestazioni lavorative perché associata a situazioni dove si mettono in campo strategie comportamentali efficaci. La teoria dell'autoefficacia presuppone che gli individui giudicano positivamente la loro capacità di affrontare con successo le sfide<sup>19</sup>. Queste strategie comportamentali efficaci si rifanno a tecniche di autoregolamentazione come l'impostazione degli obiettivi, sviluppo di regole per influenzare l'ambiente e monitoraggio del sé<sup>20</sup>.

Le abilità contestuali e le conoscenze che Motowidlo ed altri studiosi<sup>21</sup> concepiscono come predittori del comportamento di cittadinanza organizzativa possono essere influenzate dal grado di auto-efficacia. Gli individui con un buon livello di auto-efficacia fanno un maggiore uso di strategie comportamentali adattive<sup>22,23</sup>, questi individui sono portati a conoscere i comportamenti di cittadinanza appropriati in una particolare situazione lavorativa e sanno come pianificare e condurre questi comportamenti in modo efficace.

Somech e Drach-Zahavy<sup>24</sup> hanno suggerito che

*adaptation and adjustment: Theory, research and application*, 1995, Plenum Press, New York, NY, pp. 3-33

<sup>21</sup> S.J. MOTOWIDLO, *Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management*, In *Human Resource Management Review*, 2000, Vol. 10 No. 1, pp. 115-126

<sup>22</sup> J.E. MADDUX, J. LEWIS, *Self-efficacy and adjustment: Basic principles and issues*, in MADDUX, J. E. (Ed.), *Self-efficacy, adaptation and adjustment: Theory, research and application*, 1995, Plenum Press, New York, NY, pp. 37-67

<sup>23</sup> S. RAGHURAM, B.M. WIESENFELD, R. GARUD, *Technology enabled work: The role of self efficacy in determining telecommuter adjustment and structuring behavior*, In *Journal of Vocational Behavior*, 2003, Vol. 63, pp. 180-198

<sup>24</sup> A. SOMECH, A. DRACH-ZAHAWY, *Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior*. In *Teaching and Teacher Education*, 2000, n. 16, pp.

la soddisfazione lavorativa è correlata al comportamento di cittadinanza nei confronti dei colleghi, degli *stakeholder* e dell'organizzazione. Inoltre, hanno individuato l'autoefficacia come possibile fattore predittivo del comportamento di cittadinanza organizzativa<sup>25</sup> (Speier C. and Frese M., 1997).

Alla luce di questi studi, ci si può aspettare che l'Autoefficacia sia correlata ai comportamenti di cittadinanza organizzativa.

## 5. Il pregiudizio latente e manifesto

Con il presente lavoro si sta cercando di dare un contributo per capire come i recenti flussi migratori stiano modificando l'intera ecologia sociale del nostro paese. Ci si è interrogati su quanto i professionisti dei sistemi di sostegno (vedi progetto Silver), siano preparati a leggere i cambiamenti e ad intervenire di conseguenza; nello specifico se coloro che sono più a contatto con le diverse realtà sociali immigrate, sappiano affrontare il confronto con l'altro e sappiano relazionarsi con essi in modo non pregiudizievole. Mossi dall'analisi degli avvenimenti di intolleranza che i media quotidianamente ci sottopongono e abbastanza certi che siamo ben lontani dalla creazione di buoni spazi di vita relazionali e mentali con i migranti, sono state indagate, nelle equipe multidisciplinari che operano all'interno degli ambulatori Silver, le quote di pregiudizio latente e manifesto che indicano quei modi sofisticati e distaccati di esprimere l'atteggiamento razziale. Il pregiudizio è un tema affrontato piuttosto di frequente dagli

psicologi sociali, i quali hanno individuato come base del pregiudizio alcune caratteristiche di personalità analizzando così il fenomeno soltanto da un punto di vista individuale<sup>26</sup>. La prospettiva psicosociale, a differenza di chi riconduce il fenomeno a caratteristiche individuali, intende il pregiudizio come un processo intergruppi<sup>27</sup>. A partire dagli studi di Allport<sup>28</sup>, molti studiosi si trovano d'accordo sull'assunto che alla base del pregiudizio ci sia sempre una categorizzazione sociale: il pregiudizio è tale perché viene subito dagli individui in quanto membri di una specifica categoria.

Negli scritti di Tajfel<sup>29</sup> si trovano evidenze a sostegno della tesi secondo cui la categorizzazione in gruppi differenti (ingroup verso outgroup) è condizione necessaria e sufficiente affinché si sviluppi il conflitto intergruppo e si pongano le basi per la discriminazione dei membri del gruppo (pregiudizi e razzismo). La teoria dell'identità sociale di Tajfel afferma che il favoritismo per l'ingroup e la discriminazione per l'outgroup si fondano sulla motivazione individuale a mantenere alta l'autostima, questo perché l'immagine di sé è legata ai nostri gruppi di appartenenza e con i quali ci si identifica.

A questo proposito di grande interesse sono gli studi di Pettigrew e Meertens<sup>30</sup> sul pregiudizio manifesto e pregiudizio latente per i quali il pregiudizio latente misura un atteggiamento negativo verso l'outgroup, quindi il gruppo al quale non si appartiene. Questo atteggiamento è distaccato e freddo e viene espresso in forme socialmente accettabili, al punto che l'individuo può attuare comportamenti discriminatori senza esserne pienamente

649-659

<sup>25</sup> C. SPEIER, M. FRESE, *Generalized self-efficacy as a mediator and moderator between control and complexity at work and personal initiative: A longitudinal field study in East Germany*, In *Human Performance*, 1997, Vol. 10 No. 2, pp. 171-192

<sup>26</sup> T.W. ADORNO, E. FRENKEL-BRUNSWICK, D. LEVINSON, R. NEVITT-SANFORD, *The authoritarian personality*, New York, Harper, 1950

<sup>27</sup> R. BROWN, G. STELLA, *Psicologia del Pregiudizio*, 2013

<sup>28</sup> G.W. ALLPORT (1954), *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia, Firenze, 1976

<sup>29</sup> H. TAJFEL, *Gruppi Umani e Categorie Sociali*, Il Mulino, 1999

<sup>30</sup> T. F. PETTIGREW, R. W. MEERTENS, *Subtle and blatant prejudice in Western Europe*, in *European journal of social psychology*, 1995, n. 25, pp. 57-75

consapevole. Nel presente studio si vanno ad indagare le forme di pregiudizio latente e manifesto ipotizzando che la presenza pregiudizi sia correlata con l'autoefficacia e i comportamenti di CCO.

## 6. Metodo

### 6.1 Partecipanti

Un totale di 107 partecipanti (74 femmine) ha preso parte allo studio. L'età dei partecipanti è compresa tra i 25 e 64 anni (media = 44,88, DS = 11,98). I partecipanti erano professionisti con diverse specializzazioni (Tabella 1) che lavoravano in diverse aree di intervento (Tabella 2).

**Tabella 1** – Professione dei partecipanti

Professioni	Frequenze
Psichiatra	11
Psicologo	34
Neuropsichiatra	5
Interprete/Mediatore	12
Assistente sociale	19
Altre	25

*Note.* Un partecipante non ha fornito questa informazione

**Tabella 2** – Area di intervento in cui lavoravano i partecipanti

Area di intervento	Frequenze
Salute mentale	42
Salute fisica	10
Sociale	36
Legale	1
Più di un'area di intervento	5

*Note.* Tredici partecipanti non hanno fornito questa informazione

## 6.2 Strumenti

**Autoefficacia percepita:** OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY SCALE - short form (OCCSEFF). È uno strumento self report di 8 item ( $\alpha = .90$ ), messo a punto nel 2002 da Schyns e von Collani<sup>31</sup> utilizzato nella versione italiana di Di Fabio e Taralla<sup>32</sup>, con scala Likert a 6 punti (da 1: “del tutto vero” a 6: “del tutto falso”), che consente una valutazione unidimensionale dell’autoefficacia professionale percepita, somministrabile ad ogni tipologia di lavoratore e in diverse realtà lavorative. Esempio di item: “Grazie alle mie risorse, so come gestire situazioni impreviste nel mio lavoro”. Il punteggio è stato calcolato in modo che a punteggi più alti corrispondessero livelli più alti di autoefficacia

**Comportamenti di cittadinanza organizzativa (CCO):** nel presente studio è stata impiegata la versione italiana della scala di Podsakoff<sup>33</sup> validata nel 2008 da Argentero, Cortese e Ferretti<sup>34</sup>. La scala di Argentero et al. è composta da 15 item, che misurano 3 dimensioni: altruismo (6 item,  $\alpha = .81$ ), coscienziosità (4 item,  $\alpha = .80$ ) e virtù civica (5 item,  $\alpha = .60$ ). Nella nostra ricerca sono state escluse le scale cortesia, sportività, presenti nel modello originario. Ai partecipanti è stato chiesto di dare la loro opinione su alcuni comportamenti che meglio li descrivono durante l'attività lavorativa. E' stata utilizzata una scala Likert a 7 passi (da 1=non mi descrive mai a 7=mi descrive sempre). I punteggi sono stati calcolati in modo che a

punteggi più alti corrispondessero livelli più alti della variabile misurata.

**Pregiudizio latente e manifesto:** Nel presente studio è stato usato il questionario messo a punto da Pettigrew e Meertens<sup>35</sup> nella versione tradotta e validata in italiano da Arcuri e Boca<sup>36</sup>. La scala è costituita da 20 affermazioni per ciascuna delle quali è necessario indicare il proprio grado di accordo. Il pregiudizio manifesto e il pregiudizio latente sono misurate da 10 item ciascuno ( $\alpha = .88$  and  $\alpha = .81$ , rispettivamente). In entrambi i casi i punteggi sono stati calcolati in modo che a punteggi più alti corrispondessero livelli più alti di pregiudizio.

## 7. Analisi dei dati

Sono stati cercati i valori mancanti per ogni item di ciascuna scala. Tra le tre scale i dati mancanti erano  $< 3$ . In particolare, il numero più alto di dati mancanti sono stati riscontrati in 1 item della scala del pregiudizio manifesto e in 4 item della scala CCO,  $n=2$ . Sono stati sostituiti i dati mancanti con il valore medio.

Sono state calcolate le statistiche descrittive per ciascuna delle variabili oggetto di interesse. Sono state analizzate le correlazioni tra l’Auto-efficacia, le dimensioni del CCO e il pregiudizio manifesto e latente tramite la correlazione bivariata di Pearson. Le analisi sono state realizzate tramite il software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS; versione 20.0).

<sup>31</sup> B. SCHYNS, G. VON COLLANI, *A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables in European journal of work and organizational psychology*, 2002, n. 11, pp. 219-241

<sup>32</sup> A. DI FABIO, B. TARALLA, (2006) *L'autoefficacia in ambito organizzativo: proprietà psicometriche dell'occupational self efficacy scale (short form) in un campione di insegnanti di scuole superiori in Risorsa Uomo*, 2006, n. 12, pp. 51-66

<sup>33</sup> P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, R. H. Moorman, R. Fetter, *Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and*

*organizational citizenship behaviors in Leadership Quarterly*, 1990, n. 1, pp. 107-142.

<sup>34</sup> P. ARGENTERO, C. CORTESE, *Psicologia del Lavoro*, Raffaello Cortina Editore, 2006

<sup>35</sup> T. F. PETTIGREW, R. W. MEERTENS, *Subtle and blatant prejudice in Western Europe*, in *European journal of social psychology*, 1995, n. 25, pp. 57-75

<sup>36</sup> L. ARCURI, S. BOCA, *Pregiudizio e affiliazione politica: destra e sinistra di fronte all'immigrazione dal Terzo Mondo*. In: P. Legrenzi, V. Girotto (eds.), *Psicologia e politica*. Milano: Raffaello Cortina Editore, 1996, pp. 241-274



## 8. Risultati

Le statistiche descrittive sono presentate nella

Tabella 3 insieme ai risultati della correlazione bivariata calcolati tra Autoefficacia, le sub-scale del CCO e il Pregiudizio Manifesto e latente.

**Tabella 3** – Statistiche descrittive (media e deviazione standard) e correlazione tra le variabili (N = 107)

	Media	Deviazione standard	1	2	3	4	5	6
1. Autoefficacia	4.65	0.76	--					
2. Pregiudizio Manifesto	1.87	0.78	-.187	--				
3. Pregiudizio Sottile	2.45	0.67	-.199*	.772***	--			
CCO								
4. Altruismo	5.86	0.78	.378***	-.476***	-.497***	--		
5. Coscienziosità	5.32	1.13	.544***	-.299**	-.281**	.542***	--	
6. Virtù civica	5.76	0.69	.272**	-.292**	-.161	.474***	.301**	--

Note. \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

L'Autoefficacia è correlata positivamente con l'Altruismo, la Coscienziosità e la Virtù civica. D'altra parte, l'Autoefficacia è correlata negativamente con il Pregiudizio Sottile, mentre non è stata rilevata una correlazione statisticamente significativa tra l'Autoefficacia e il Pregiudizio Manifesto.

Il Pregiudizio Manifesto e il Pregiudizio Sottile sono correlati fra loro in modo positivo e la relazione è statisticamente significativa. Il Pregiudizio Manifesto mostra correlazioni negative statisticamente significative con tutte le dimensioni del CCO. Il Pregiudizio Sottile, invece, è correlato negativamente e in modo statisticamente significativo con l'Altruismo e la Coscienziosità. In fine, le dimensioni del CCO sono correlate tra loro positivamente e le correlazioni sono statisticamente significative.

## 9. Discussione e Conclusioni

Lo studio prende le mosse nel contesto del

Progetto SILVER, che riguarda il potenziamento del sistema di prima e seconda accoglienza dei migranti. Pertanto, ha coinvolto numerose strutture private e pubbliche della Sicilia presso cui sono state istituite delle equipe multidisciplinari, le quali rappresentano il fulcro di intervento della presente ricerca. Su un campione di 107 soggetti appartenenti a diverse professioni (psichiatri, psicologi, neuropsichiatri, mediatori linguistici, assistenti sociali, ecc.) sono stati misurati l'autoefficacia percepita, i comportamenti di cittadinanza organizzativa e i pregiudizi latenti e manifesti.

Tenuto conto delle numerose ricerche condotte nell'ambito della psicologia del lavoro riguardo l'importanza del costrutto dell'autoefficacia nell'influenzare varie componenti decisionali e gestionali della sfera lavorativa, in questo studio è stato messo in evidenza il legame positivo che intercorre tra

l'autoefficacia e i comportamenti di cittadinanza organizzativa.

Dall'analisi della letteratura, infatti, è emerso come le abilità e le caratteristiche del CCO siano influenzate dal grado di autoefficacia, in quanto la percezione individuale di autoefficacia permette un maggiore uso di strategie comportamentali adattive e appropriate in ciascuna situazione lavorativa<sup>37, 38,39</sup>. Dall'analisi dei dati sono emerse relazioni positive tra l'autoefficacia e le componenti della cittadinanza organizzativa valutate (altruismo, coscienziosità e virtù civica). A tale proposito i risultati ottenuti suggeriscono che si può immaginare di investire in percorsi di formazione dei lavoratori coinvolti in attività di front office con i migranti, per migliorare e aumentare la loro auto-efficacia e i comportamenti di cittadinanza organizzativa.

È stato oggetto di studio anche il pregiudizio latente e manifesto, in quanto strettamente legato alle percezioni e valutazioni individuali, all'immagine di sé e al confronto sociale. Per quanto riguarda il pregiudizio latente e manifesto, sono emerse correlazioni negative, in particolar modo tra l'autoefficacia e il pregiudizio latente e tra il pregiudizio latente e manifesto e le sottodimensioni del CCO (con la sola eccezione della dimensione della virtù civica rispetto al pregiudizio latente). Possedere un pregiudizio correla negativamente con la messa in atto di comportamenti di cittadinanza organizzativa, i quali, inoltre, verrebbero più frequentemente attuati da soggetti con un più alto grado di autoefficacia percepita.

I risultati di questa ricerca potrebbero rivelarsi estremamente utili nell'ambito degli studi

sull'efficacia del lavoro multidisciplinare in contesto etnopsicologico, in quanto la presenza di un pregiudizio, latente o manifesto, negli operatori addetti all'accoglienza potrebbe inficiare la buona riuscita degli interventi a favore dei migranti.

I risultati, inoltre ci stimolano ad affrontare la problematica della formazione degli operatori della salute e del benessere. L'impressione è che i percorsi formativi ad oggi messi in campo si siano sviluppati solo intorno all'incremento di competenze tecniche e abbiano tralasciato la ristrutturazione del campo mentale, quel luogo in cui ciascuno può sperimentare una consapevole destrutturazione di pensieri saturi e nascosti che potrebbero colludere con le forme meno evidenti di razzismo come il pregiudizio latente<sup>40</sup>. Si dovrebbe pensare ad una formazione delle figure professionali che a vario titolo si occupano di migranti, che sia utile ad affrontare un serio percorso di trans/formazione e che conduca verso il cambiamento. Alla luce dei nuovi flussi migratori e da quanto emerge dalla presente ricerca si potrebbe immaginare una nuova riprogettazione della formazione dove, soprattutto le persone che si occupano di migranti siano realmente preparate ad affrontare senza pregiudizi e in modo costruttivo la relazione con l'altro. A tal proposito il progetto Silver ha considerato tra gli obiettivi cardine quello di rafforzare le risorse e le competenze degli operatori dei centri addetti all'accoglienza. Per quanto questo primo progetto pilota sia stato importante per creare una reale cultura della normale convivenza intergruppo, un maggiore approfondimento sui costrutti che sottostanno

<sup>37</sup> J.E. MADDUX, J. LEWIS, *Self-efficacy and adjustment: Basic principles and issues*, in MADDUX, J. E. (Ed.), *Self-efficacy, adaptation and adjustment: Theory, research and application*, 1995, Plenum Press, New York, NY, pp. 37-67

<sup>38</sup> S.J. MOTOWIDLO, *Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management*, In *Human Resource Management Review*, 2000, Vol. 10 No. 1, pp. 115-126

<sup>39</sup> S. RAGHURAM, B.M. WIESENFELD, R. GARUD, *Technology enabled work: The role of self efficacy in determining telecommuter adjustment and structuring behavior*, In *Journal of Vocational Behavior*, 2003, Vol. 63, pp. 180-198

<sup>40</sup> G. FALGARES, G. DI STEFANO, F. DI MARIA, *Pregiudizial-mente: una ricerca sulle forme "mascherate" di pregiudizio etnico negli adolescenti palermitani*, in F. DI MARIA, *Psicologia del benessere sociale*, 2002, McGraw-Hill, Milano, pp. 35-57

alle azioni individuali dei singoli operatori può essere un prezioso spunto di riflessione nell'ottica di potenziare l'efficacia del loro intervento a beneficio dei soggetti più vulnerabili.

I risultati di questo studio non consentono di trarre conclusioni definitive sia per numero esiguo di partecipanti che per la metodica utilizzata cioè i questionari self-report. Trattando argomenti come il pregiudizio interconnesso alla desiderabilità sociale si può immaginare che le risposte, possano in qualche modo essere indirizzate verso risposte che si considerano socialmente più accettabili. Inoltre come limite della ricerca si deve evidenziare che il presente lavoro non ha tenuto conto delle differenze di genere emerse in altri studi dove l'auto-efficacia e il genere hanno avuto effetti diretti e significativi sul comportamento della cittadinanza organizzativa; infatti gli effetti dell'autoefficacia sul comportamento di cittadinanza organizzativa sono risultati significativi solo per gli uomini, suggerendo che le donne sono più inclini a svolgere comportamenti di cittadinanza indipendentemente da come valutano le proprie competenze<sup>41</sup>.

Inoltre resta un importante quesito aperto rispetto alla manifestazione dei pregiudizi, cioè quanto questi comportamenti pregiudizievoli possono influenzare (costrutto del Confronto sociale) l'intero gruppo? Nella teoria del Confronto sociale l'individuo confronta continuamente il proprio *ingroup* con l'*outgroup* di riferimento, con comportamenti valutativi in favore del proprio *ingroup*. Il proprio gruppo viene ritenuto il "migliore" rispetto agli "altri", che vengono puntualmente svalutati o analizzati in chiave critica. Ne deriva che parte della propria autostima individuale può scaturire anche dalla percezione di "superiorità" del proprio *ingroup* rispetto agli *outgroups* di riferimento. Questo fenomeno può quindi portare alla continua ricerca di occasioni di "confronto sociale", esempio classico è lo scontro tra le diverse tifoserie o ancora lo sviluppo di atteggiamenti di matrice razzista nei confronti degli immigrati<sup>42</sup>.

#### RINGRAZIAMENTI

*Questo articolo fa parte del progetto PROG-289 "SILVER-Soluzioni Innovative per la Vulnerabilità E il Reinserimento sociale dei migranti" e supportato dal fondo "FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 - Obiettivo Specifico 1. Asilo e Obiettivo Nazionale 1. Accoglienza / Asilo - lett. c) Potenziamento del sistema di 1 ° e 2 ° accoglienza".*

<sup>41</sup> E.W. MORRISON, C.C. PHELPS, *Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change*, in *Academy of Management Journal*, 1999, Vol. 42, No.

4, pp. 403-419

<sup>42</sup> H. TAJFEL, *Gruppi Umani e Categorie Sociali*, Il Mulino, 1999