

Università degli Studi di Verona
A.A. 2008/2009
Scienze della Comunicazione
corso di **Psicologia del Lavoro**

LA SODDISFAZIONE LAVORATIVA

Serena Cubico

Ricercatore – Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni
Università di Verona, 21 Aprile 2009



La soddisfazione lavorativa

VARIABILI SOGGETTIVE INDIVIDUALI

Abilità e Personalità

Motivazione al lavoro

Analisi della realtà e presa di decisione

Soddisfazione Lavorativa



La soddisfazione lavorativa



*“a pleasurable of positive
emotional state resulting from
the appraisal of one’s job”*

Locke 1967

=

**SENTIMENTO DI PIACEVOLEZZA
DERIVANTE DALLA PERCEZIONE CHE
L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE CONSENTE
DI SODDISFARE IMPORTANTI VALORI
PERSONALI CONNESSI CON IL LAVORO**

La soddisfazione lavorativa

**In quanto atteggiamento,
contiene tre elementi:**

- 1. EMOTIVA**
- 2. COGNITIVA**
- 3. COMPORTAMENTALE**



La soddisfazione lavorativa

...

Stato emotivo positivo o piacevole
EMOZIONE

+

Risultante dalla percezione
COGNIZIONE

+

Della propria attività lavorativa
COMPORTAMENTO

La soddisfazione lavorativa

In particolare, le componenti della
soddisfazione lavorativa:

- a) **VALORI PERSONALI CONNESSI AL LAVORO**
- b) **IMPORTANZA**
- c) **PERCEZIONE**

a) valori personali connessi al lavoro

**Istanze soggettive,
che trascendono i bisogni più elementari
legati alla sopravvivenza e all'autonomia,
che una persona cerca di realizzare nella sua
esperienza professionale.
Ogni persona assegna significati diversi al
lavoro che svolge.**

b) importanza

**Le persone si differenziano
non solo nella scelta dei valori ma, soprattutto,
nella rilevanza ad essi assegnata.**
Es. alcune persone considerano importante uno
spazio di autonomia nel lavoro, altre danno più
importanza ad un impiego stabile.

c) percezione

La soddisfazione lavorativa è strettamente legata alla percezione e alla valutazione individuale sia dell'ambiente organizzativo e del contenuto del lavoro, sia dei valori, delle attese, delle potenzialità e dei limiti soggettivi.

Analisi della soddisfazione lavorativa

Due modelli di studio:

❑ VALUTAZIONE SOGGETTIVA DI SINGOLE VARIABILI CONNESSE AL LAVORO

- RETRIBUZIONE
- SUPERVISIONE
- RELAZIONE CON COLLEGHI
- NATURA DEL COMPITO
- CONDIZIONI DI LAVORO
- OPPORTUNITÀ DI CARRIERA

❑ VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- **NON LEGATA A SINGOLE DIMENSIONI:** le persone possono esprimere insoddisfazione globale anche in presenza di singole dimensioni ritenute soddisfacenti

Contenuti della soddisfazione lavorativa

11 macro aree rappresentative (van Saane et al., 2003):

- 1. Contenuti del lavoro**
- 2. Autonomia**
- 3. Crescita/Sviluppo**
- 4. Riconoscimento economico**
- 5. Carriera**
- 6. Supervisione**
- 7. Comunicazione**
- 8. Collaborazione**
- 9. Significato**
- 10. Carico di lavoro**
- 11. Richieste**

Cause di insoddisfazione e antecedenti alla soddisfazioni

**Diverse possono essere le cause,
sintetizzabili in tre ambiti:**

- I. Contenuti del lavoro – natura del compito e ambiente in cui si svolge**
- II. Ambiente sociale e dinamiche dei ruoli**
- III. Differenze individuali**

I. Contenuti del compito e ambiente di lavoro

Contenuti del compito

fatica fisica, sforzo mentale ...

Condizioni ambientali

rumorosità, luminosità inadeguata, contaminazione dell'aria, rischio per la salute, eccessivo affollamento, assenza di privacy...

II. Ambiente sociale e dinamiche dei ruoli

Il lavoro nelle organizzazioni implica **contatti frequenti con colleghi**, superiori e collaboratori: rete di relazioni sociali che può generare soddisfazione.

In particolare: *Entity Attraction* e *Functional Attraction*

L'organizzazione può creare problemi di **ambiguità di ruolo** (incertezza/scarsa chiarezza), **eccessivo carico di ruolo** o **deprezzamento del ruolo** e **conflitti tra ruoli**.

III. Differenze individuali

Tratti di personalità (es. locus of control),
affettività negativa/emozioni spiacevoli (es.
ansia e depressione)

Conseguenze dell'insoddisfazione

1. **Problemi di equilibrio psico-fisico**
2. **Assenteismo e turnover**
3. **Sentimento di appartenenza
all'organizzazione**
4. **Abbassamento della prestazione**

1. Problemi di equilibrio psico-fisico

Importanti legami tra insoddisfazione e:

Stress lavorativo

Ipertensione

Ulcere

Infarto

2. Assenteismo e turnover

Assenteismo: trovata una stretta connessione con insoddisfazione (non sempre però è un indicatore, va distinto da una temporanea disaffezione o da strategie comportamentali finalizzate a raggiungere obiettivi individuali)

Turnover: cambio di lavoro dopo tempo limitato, si riscontra spesso insoddisfazione per divario tra attese create e realtà, socializzazione non professionale, arretratezza tecnologica, scarsa prospettiva di carriera, scarsa identificazione con azienda.

3. Sentimento di appartenenza

diminuzione dell'

Organizational commitment

*“Grado con cui un individuo si identifica con
l'organizzazione nella quale lavora.*

*Implica la disponibilità a essere attivi nel conseguire gli
obiettivi dell'organizzazione e l'intenzione a rimanere per
un lungo periodo di tempo”*

(Wagner e Hollenbeck, 1992)

4. Abbassamento delle prestazioni

Performance failures

L'insoddisfazione può incidere su
concentrazione, attenzione e sforzo
(legame non lineare e meccanico).

Considerazioni

La **soddisfazione lavorativa** ha molteplici facce:

- è la conseguenza della possibilità di realizzare, attraverso il lavoro, bisogni individuali importanti
- è il risultato del confronto tra aspettative connesse al lavoro e la realtà
- è il frutto di un processo di costruzione della naturale alternanza tra emozioni positive e negative, perennemente alla ricerca di un equilibrio

Riferimenti bibliografici

- **Avallone, F. (1994). Psicologia del Lavoro. Roma: Carocci**
- Cortese, C. e Cervai, S. (2008). La soddisfazione lavorativa. In Argentero, P.G., Cortese, C. e Piccardo, C. (a cura di), *Manuale di Psicologia del Lavoro* (p. 137-158). Milano: Raffaello Cortina
- Maeran, R. (2002). Motivazione e soddisfazione nel lavoro. In Pedon, A. e Maeran, R., *Psicologia e mondo del lavoro* (p. 119-155). Milano: LED

+ citazioni interne a questi volumi e capitoli