

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/277669215>

BURN-OUT E INTELLIGENZA EMOTIVA NELLE PROFESSIONI D'AIUTO

Data · May 2015

CITATIONS

0

READS

991

5 authors, including:



Paola Magnano

Kore University of Enna; University of Catania

50 PUBLICATIONS 165 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



PsicoNeuroEndocrinolImmunology [View project](#)



Emotional regulation [View project](#)



XI Congresso Nazionale
**PSICOLOGIA DELLA SALUTE
E SALUTE DELLA PSICOLOGIA**

Catania, 28-30 maggio 2015

BURN-OUT E INTELLIGENZA EMOTIVA NELLE PROFESSIONI D'AIUTO

Paola Magnano, Università degli Studi di Enna, KORE

Anna Paolillo, Università degli Studi di Verona

Maura I. Cascio, CEFPAS, Caltanissetta

Teresa Taibi, CTA Villa Igea, Tremestieri Etneo (CT)

Maria Rapisarda, Dottoressa in Psicologia

+ RIFERIMENTI TEORICI - 1

Gran parte della letteratura **sul ruolo dell'Intelligenza Emotiva (EI) nelle organizzazioni (Froman, 2010)** sostiene che l'EI ha un'influenza diretta:

- nella **performance lavorativa** (Higgs, 2004; Lopes & al., 2006; Yu-Chi Wu, 2011)
- nel **commitment organizzativo**, nella **cittadinanza organizzativa**, nella **leadership trasformativa e nel teamworking** (Goleman 1995; Dulewicz & Higgs 2000; Abraham, 2003, 2004)
- Numerosi studi hanno inoltre dimostrato che l'EI è strettamente correlata con il **successo** e la **carriera** (Froman, 2010; Dulewicz & Higgs, 1998; 1999; 2000; Weisinger, 1998)



+ RIFERIMENTI TEORICI - 2

Numerose ricerche mettono in evidenza che le persone con elevati livelli di EI:

- percepiscono in misura minore **l'insicurezza** lavorativa (Jordan & al., 2002)
- sono **più efficaci nel gestire le risorse umane** (Cooper & Sawaf, 1997; Higgins & Rowland, 2002) e nel lavoro di gruppo (Rice, 1999)
- sono maggiormente in grado di **tollerare eventi stressanti** (Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002)
- **utilizzano migliori strategie di coping** (Bar-On, & al., 2000) rispetto a coloro che presentano bassi livelli di EI (Vakola & al., 2004)



+ RIFERIMENTI TEORICI - 3

*L'Intelligenza Emotiva è un costrutto multidimensionale che coniuga pensiero ed emozioni con l'obiettivo di **migliorare la qualità delle relazioni umane** (Schutte, Malouff, & Bhullar, 2009). Non tratto di personalità o capacità cognitiva come alternative mutualmente escludentisi (e.g., Mayer, Salovey, & Caruso, 2000), ma dimensioni complementari di funzionamento emotivo adattivo (Schutte e Malouff, 2011)*



+ RIFERIMENTI TEORICI - 4

Alti livelli di EI sono associati a *outcomes positivi, benessere soggettivo, sentimenti positivi e migliore qualità della vita* (Austin, Saklofske, & Egan, 2005; Brackett & Mayer, 2003; Brackett, Mayer, & Warner, 2004; Martins, Ramalho, & Marin, 2010; Schutte et al., 2009; Schutte, Malouff, Simunek, McKenley, & Hollander, 2002; Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar, & Rooke, 2007; Van Rooy & Viswesvaran, 2004; Wing, Schutte, & Byrne, 2006), *strategie di coping efficaci* (Mikolajczak and Luminet, 2008) e *più bassi livelli di ansia e depressione* (Bastian et al., 2005)



+ RIFERIMENTI TEORICI - 5

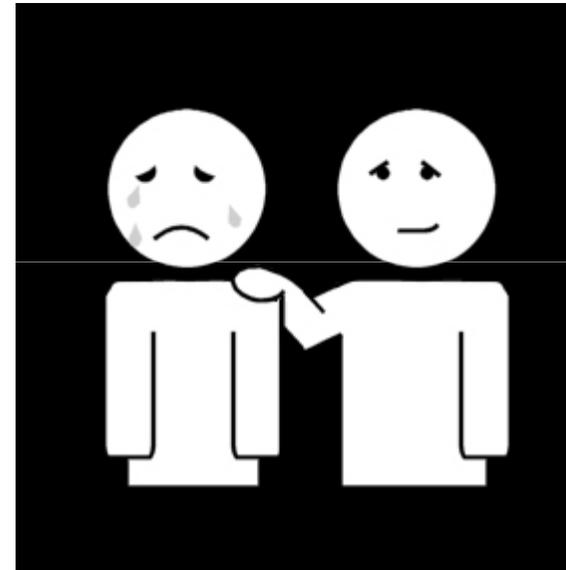
- *Relazioni negative sono state riscontrate tra EI e stress lavoro-correlato* (Bar-On et al., 2000; Slaski and Cartwright, 2002). In alcune professioni, come per es. quelle relative al settore della salute mentale, *l'EI predice significativamente lo stress lavorativo* (Nikolaou and Tsaousis, 2002)



- Studi più recenti (Platsidou, 2010) hanno messo in evidenza il ruolo che l'EI ricopre nell'insegnamento. *L'EI sembra infatti una delle caratteristiche personali che influisce sul burnout e la soddisfazione lavorativa negli insegnanti* (e.g. Chan, 2004, 2006)

+ RIFERIMENTI TEORICI - 7

- *L'EI sembra avere un ruolo preventivo nel Burnout*, ad es. nei confronti dell'esaurimento emotivo, che conduce alla depersonalizzazione e allo scarso senso di soddisfazione personale (Chan, 2006)
- Il successo lavorativo è collegato con varie dimensioni dell'EI, come *empatia, ottimismo capacità di gestire i conflitti* (Zeidner et al., 2004)



+ SCOPO DELLA RICERCA

Obiettivo del presente contributo è verificare la relazione tra Intelligenza Emotiva e Burn-out.

L'ipotesi di lavoro è che l'Intelligenza Emotiva possa rappresentare un fattore protettivo dal rischio di Burnout

+ STRUMENTI - 1

■ **LBQ**, Link Burnout Questionnaire
(Santinello, Altoè, Verzelletti, 2007)

24 item – 4 dimensioni

33 item – 1 dimensione

■ **SREIT**, Self-Report Emotional Intelligence Test
(Schutte et al., 1998; ad. it. Craparo, Magnano, Faraci, 2015)

1. Esaurimento psicofisico
2. Deterioramento della relazione con l'utente
3. Inefficacia professionale
4. Disillusione



+ STRUMENTI - 2

Il questionario socio-anagrafico

- Genere, età, stato civile, professione, tipologia di organizzazione, anzianità di servizio, tipologia di contratto, N. di giorni di congedi per malattia negli ultimi 12 mesi

- Grado di accordo con alcune affermazioni relative a:
 - *Turnover intention (3 items. Robinson, 1996)*
 - *Exit and Neglect (10 items. Farrel & Rusbult, 1992)*
 - *Performance (4 items. Abramis, 1994)*



+ PARTECIPANTI - 1

N = 314 (M=93; F=221)

Età	Dai 23 ai 66 anni	M 50,00	DS 7,00
------------	------------------------------	--------------------	--------------------

Settore	Scuola N=223 M=48; F=45	Sanità N=111 M=62; F=155
----------------	--	---

+ PARTECIPANTI - 2

N = 172

Stato civile	Single	Coniugato/a	Vedovo/a Separato/a Divorziato/a		Totale	
	29	129	14		172	
Titolo di studio	Diploma	Laurea primo livello	Laurea secondo livello	n.r.	Totale	
	6	25	136	4	172	
Anzianità di servizio	Meno di un anno	Da 1 a 5 anni	Da 5 anni e 6 mesi a 10 anni	Da più di 10 anni	n.r.	Totale
	10	21	31	109	1	171

+ PARTECIPANTI - 3



9

Assistente Sociale

Insegnante 199



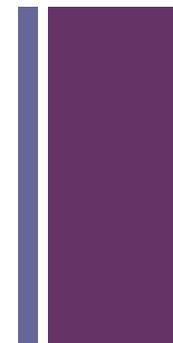
15
Psicologo
Pedagogista

25
Infermiere



47
Medico

15
Tecnico sanitario



+ RISULTATI - 1

N=310	Uomini N=93		Donne N=221		<i>p-value</i>
	M	SD	M	SD	
Dimensioni indagate					
Esaurimento psicofisico	15,05	6,80	15,11	6,68	0,939
Deterioramento della relazione con l'utente	15,90	6,13	14,32	6,16	0,039
Inefficacia professionale	12,15	5,29	12,14	5,00	0,987
Disillusione	15,18	7,51	13,88	7,04	0,146
Intelligenza Emotiva	123,47	14,65	123,56	15,71	0,963

+ RISULTATI - 2

N=167	Diploma N=6		Laurea di primo livello N=25		<i>Laurea di secondo livello</i> N=136		<i>P- value</i>
	M	SD	M	SD	M	SD	
Dimensioni indagate							
Esaurimento psicofisico	13,00	2,47	13,56	1,21	15,85	0,52	0,139
Deterioramento della relazione con l'utente	16,33	2,26	12,64	1,11	15,95	0,477	0,024
Inefficacia professionale	11,16	1,85	12,08	0,90	12,55	0,39	0,698
Disillusione	16,33	2,65	12,52	1,29	15,05	0,55	0,168
Intelligenza Emotiva	129,33	4,85	126,60	2,37	125,32	1,01	0.656

+ RISULTATI - 3

N=172	Single N=29		Coniugati N=129		Vedovi Separati/Divorziati N=14		P-value
	M	SD	M	SD	M	SD	
Dimensioni indagate							
Esaurimento psicofisico	19,00	1,11	14,69	0,52	15,71	1,60	0,003
Deterioramento della relazione con l'utente	17,89	1,05	15,07	0,49	14,64	1,51	0,046
Inefficacia professionale	13,51	0,83	12,08	0,39	13,42	1,20	0,213
Disillusione	17,17	1,20	14,07	0,57	15,50	1,73	0,064
Intelligenza Emotiva	122,37	2,17	126,45	1,03	124,42	3,13	0,241

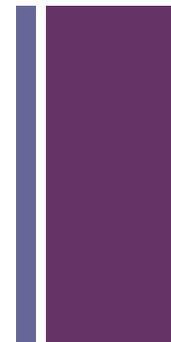
+ RISULTATI - 4

N=310	Sanità N=110		Scuola N=200		<i>p-value</i>
	M	SD	M	SD	
Dimensioni indagate					
Esaurimento psicofisico	16,79	6,58	14,13	6,65	0,001
Deterioramento della relazione con l'utente	15,59	6,03	14,36	6,30	0,097
Inefficacia professionale	13,01	5,20	11,66	5,00	0,025
Disillusione	15,37	7,47	13,58	7,02	0,037
Intelligenza Emotiva	123,47	12,20	123,26	16,84	0,907

+ RISULTATI - 5

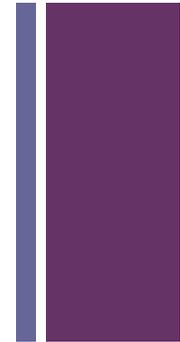
N=167	Meno di un anno di servizio		Da 1 a 5 anni di servizio		Da 5 anni e sei mesi a 10 anni		Oltre i 10 anni di servizio		<i>p-value</i>
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
Esaurimento psicofisico	12,40	1,91	19,04	1,32	14,80	1,09	15,29	0,58	<i>0,018</i>
Deterioramento della relazione con l'utente	14,30	1,75	19,71	1,21	15,71	0,99	14,76	0,53	<i>0,003</i>
Inefficacia professionale	11,80	1,41	14,81	0,97	11,29	0,80	12,35	0,42	<i>0,045</i>
Disillusione	16,40	2,03	17,71	1,40	12,61	1,15	14,57	0,62	<i>0,038</i>
Intelligenza Emotiva	131,30	3,73	125,29	2,57	125,77	2,12	125,17	1,13	0,479

+ RISULTATI - 6



N=170	Ass. Sociale N=9		Infermiere N=25		Insegnante N=199		Medico N=47		Psicologo/ Pedagogista N=15		Tecnico sanitario N=15		
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
Dimensioni indagate													
Esaurimento psicofisico	13,63	1,98	18,00	1,32	14,16	0,46	17,78	0,96	14,92	1,83	14,53	1,70	0,005
Deterioramento della relazione con l'utente	12,54	1,83	18,84	1,22	14,39	0,43	16,00	0,88	14,00	1,69	12,33	1,57	0,004
Inefficacia professionale	11,27	1,52	14,88	1,00	11,68	0,35	12,72	0,73	13,00	1,40	11,53	1,30	0,065
Disillusione	12,81	2,13	19,36	1,41	13,62	0,50	14,87	1,03	14,07	1,96	12,80	1,82	0,008
Intelligenza Emotiva	124,27	4,67	121,76	3,09	123,22	1,09	125,12	2,26	121,76	4,29	123,73	4,00	0,956

Table 4 - Pearson's correlations



+ RISULTATI - 7

N=314	Esaurimento psicofisico	Deterioramento della relazione con l'utente	Inefficacia professionale	Disillusione
Intelligenza Emotiva	-0,455*	-0,387*	-0,444*	-0,415*
*p<0,001				

- È presente una correlazione statisticamente significativa (inversa) tra l'Intelligenza emotiva e le 4 dimensioni del Burn out

Pearson correlation

Table 4 - Pearson's correlations

+ RISULTATI - 9

■ Turn over Intention

*p<0,001

	Esaurimento psicofisico	Deterior. nelle relazioni	Inefficacia prof.	Disillusione
Se le cose dovessero svolgersi secondo i miei piani, penso che nei prossimi tre anni lavorerò ancora in questa organizzazione	-0,220	-0,187	-0,141	-0,296
Preferirei lavorare in un'altra organizzazione	0,324	0,325	0,244	0,378
Ho intenzione di lavorare a lungo in questa organizzazione	-0,300	-0,236	-0,205	-0,325

Spearman correlation Matrix

Table 4 - Pearson's correlations

+ RISULTATI - 10

■ *Exit*

	Esaurimento psicofisico	Deterior. nelle relazioni	Inefficacia prof.	Disillusione
Ricerca di un nuovo lavoro (recentemente)	0,108	0,125	0,153	<i>0,188</i>
Ricerca di un nuovo lavoro (prossimo anno)	0,157	0,129	0,135	<i>0,264</i>
Quando incontro difficoltà ho la tentazione di mollare	<i>0,412</i>	<i>0,296</i>	<i>0,314</i>	<i>0,431</i>
Penso spesso di abbandonare il mio lavoro	<i>0,430</i>	<i>0,365</i>	<i>0,288</i>	<i>0,415</i>

Spearman correlation Matrix

Table 4 - Pearson's correlations

+ RISULTATI - 11

■ Neglect

	Esaurimento psicofisico	Deterior. nelle relazioni	Inefficacia prof.	Disillusione
Qualche volta (...) lavoro lentamente o commetto errori	<i>0,259</i>	<i>0,209</i>	<i>0,350</i>	<i>0,311</i>
Mi nascondo dal dirigente in modo da parlare con i colleghi, fare pause (...)	<i>0,184</i>	<i>0,207</i>	<i>0,364</i>	<i>0,296</i>
Ci sono giorni in cui non metto impegno nel mio lavoro	<i>0,266</i>	<i>0,333</i>	<i>0,300</i>	<i>0,259</i>
Talvolta (...) mi do malato	<i>0,215</i>	<i>0,192</i>	<i>0,237</i>	<i>0,264</i>
Finché ho uno stipendio garantito, mi importa poco dell'org.	<i>0,258</i>	<i>0,241</i>	0,155	<i>0,279</i>
Ci sono giorni in cui arrivo tardi (umore)	<i>0,253</i>	0,094	<i>0,263</i>	<i>0,217</i>

Table 4 - Pearson's correlations

+ RISULTATI - 12

■ Performance

	Esaurimento psicofisico	Deterior. nelle relazioni	Inefficacia prof.	Disillusione
Gestire le responsabilità e le esigenze lavorative quotidiane	<i>-0,278</i>	<i>-0,317</i>	<i>-0,368</i>	<i>-0,269</i>
Prendere le giuste decisioni	<i>-0,217</i>	<i>-0,221</i>	<i>-0,344</i>	<i>-0,242</i>
Lavorare senza commettere errori	<i>-0,223</i>	<i>-0,229</i>	<i>-0,312</i>	<i>-0,291</i>
Portare a termine i programmi/compiti	<i>-0,250</i>	<i>-0,189</i>	<i>-0,304</i>	<i>-0,281</i>

Spearman correlation Matrix

+ CONCLUSIONI – Fattori di protezione dal Burn out

Stato civile



Settore lavorativo - Professione

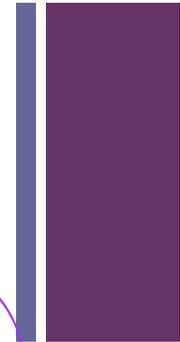


Anzianità di servizio

I più giovani e i più anziani sono più protetti dal Burn out



+ CONCLUSIONI – Fattori di rischio Burn out



Medico



Psicologo
Pedagogista

Infermiere



Single e single
“di ritorno”



Da 1 a 5 anni di attività

+ Prospettive di ricerca

Variabili «criterio» per verificare se l'IE influisce anche su questi outcomes da Burn out

■ Turn over Intention

■ N. di gg per assenze e malattie



+ Saluti e riferimenti per contatti

Paola Magnano, Università degli Studi di
Enna “KORE”

Anna Paolillo, Università degli Studi di
Verona

Maura I. Cascio, CEFPAS, Caltanissetta

Teresa Taibi, CTA Villa Igea, Tremestieri
Etneo (CT)

Maria Rapisarda, Dottoressa in Psicologia



paola.magnano@unikore.it

cascio@cefpas.it