

TRAVIERSO LUCIA

Dottorato di Ricerca in Scienze Sociali
Curriculum Psicologia e Scienze Cognitive
Tutor: Prof.ssa Andreina Bruno

XXXVII Ciclo

RELAZIONE SUL PROGETTO DI RICERCA
A.A. 2021/2022

LA QUALITÀ DI VITA LAVORATIVA ALL'INTERNO DEGLI ENTI LOCALI: POSSONO I CITTADINI RAPPRESENTARE UNA FONTE DI SUPPORTO SOCIO-ORGANIZZATIVO ATTRAVERSO LA PARTECIPAZIONE PUBBLICA?

ABSTRACT

Sulla base dei risultati ottenuti dallo studio pilota che guida lo sviluppo dell'idea progettuale, che ha indagato il tema del benessere e della qualità di vita lavorativa riferita al ruolo del sindaco, la ricerca vuole soffermarsi sul supporto sociale e organizzativo dei cittadini, attraverso la partecipazione pubblica, e sul suo contributo sia alla produzione di valore nei processi di convivenza urbana sia al miglioramento della qualità di vita lavorativa dell'Ente locale.

Sebbene numerosi studi abbiano fornito prove circa l'impatto della qualità delle relazioni interpersonali sul luogo di lavoro, concettualizzate con il termine di supporto sociale (Fraccaroli & Balducci, 2011), sulla salute dei lavoratori (Spector, 2008), la letteratura ha fino ad ora dedicato poca attenzione a questi temi nel contesto specifico dell'Ente locale; per questo motivo, l'analisi della letteratura condotta e qui presentata, si è concentrata su contesti lavorativi più larghi e diversi rispetto al contesto lavorativo scelto. In generale, il supporto sociale è stato definito in diversi modi, classificato in varie forme e tipi, e sono state individuate le fonti da cui può provenire (French et al., 2018), sulla base delle quali è possibile distinguere il costrutto del supporto sociale da quello di supporto organizzativo (POS; Eisenberg et al., 1986). Nonostante gli interessanti risultati ottenuti e le numerose concettualizzazioni circa i due costrutti, si sostiene che essi e la letteratura in merito debbano, almeno in una prospettiva organizzativa, essere riconsiderati o rivalutati e tra loro integrati in modo più solido e coerente, nonostante i recenti contributi (es. Matusik et al., 2022). A tal fine, il presente progetto di ricerca si pone l'obiettivo di contribuire all'integrazione degli attuali modelli di riferimento sui costrutti oggetto di interesse, identificandone nuove forme e profili.

STATO DELL'ARTE

Il supporto sociale e il supporto organizzativo

La qualità delle relazioni interpersonali sul luogo di lavoro, spesso concettualizzate con il termine di supporto sociale (Fraccaroli & Balducci, 2011), ha un forte impatto sulla salute dei lavoratori (Spector, 2008). Numerosi studi hanno fornito prove sulla correlazione positiva tra supporto e benessere, e, come sostenuto da Cohen e Wills (1985), questo risultato può essere spiegato attraverso due processi diversi tra loro: il modello buffering e il modello dell'effetto diretto. Secondo il primo modello, il supporto è correlato al benessere solo (o principalmente) per le persone sotto stress. Il supporto in questo caso funge da fattore protettivo dall'influenza potenzialmente patogena degli eventi stressanti. Il secondo modello propone che il supporto sociale abbia un effetto benefico indipendentemente dal verificarsi o meno di eventi stressanti. Similmente, Viswesvaran e colleghi (1999), spiegano tre meccanismi attraverso i quali il supporto sociale influenza gli esiti di stress:

- Meccanismo 1: la carenza di supporto sociale ha effetto diretto sullo stress;
- Meccanismo 2: il supporto sociale influenza la relazione tra altri fattori di rischio e gli esiti di stress e salute. L'effetto di un fattore di rischio dipende dal livello di supporto sociale disponibile;
- Meccanismo 3: il supporto sociale interviene nel processo dello stress impattando sull'esperienza degli altri rischi psicosociali; quindi, il livello esperito di un rischio sociale è minore quando i livelli di supporto sociale sono alti.

Nonostante le numerose ricerche abbiano confermato gli effetti positivi del supporto sulla salute e sul benessere dei lavoratori, molti di questi hanno difficoltà ad utilizzare il supporto sociale come strategia di coping, e di conseguenza evitano la condivisione sociale come mezzo per far fronte al disagio emotivo (Alexander & Klein, 2001; Danieli, 1998; Redinbaugh et al., 2003). Oltre alle differenze individuali, fattori nell'organizzazione o nella cultura professionale possono rappresentare barriere al supporto (Lovseth et al., 2010).

Focalizzandosi sul costrutto in generale, diversi ricercatori, sottolineandone la multidimensionalità (Dean & Lin, 1977; Hammer, 1981; Henderson, 1977; House, 1981; Kaplan et al., 1977; Walker et al., 1977), hanno definito il supporto sociale in diversi modi, lo hanno classificato in diverse forme e tipi, e hanno individuato una varietà di fonti da cui può provenire (French et al., 2018). French e

colleghi (2018), evidenziando la mancanza di chiarezza e consenso di cui ha sofferto la definizione e l'operazionalizzazione del supporto sociale, ed individuando due punti in comune tra le definizioni, ovvero che il supporto sociale deriva dalle relazioni sociali e che protegge il benessere di un individuo, lo definiscono come le risorse psicologiche o materiali fornite attraverso relazioni sociali che possono mitigare le tensioni. Sintetizzando la letteratura disponibile, è possibile individuare tre principali tipi di supporto sociale: emotivo, strumentale e informativo. Il supporto emotivo è la fornitura di risorse come amore, cura e fiducia, coinvolge i sentimenti e le autovalutazioni di chi riceve il supporto, che si sente stimato e accettato (Cohen & McKay, 1984; Cohen & Wills, 1985; House, 1981). I comportamenti di supporto emotivo possono assumere la forma di ascoltare le proprie preoccupazioni lavorative, consentire di sfogare le proprie emozioni e fornire parole di incoraggiamento durante i momenti difficili (Mathieu et al., 2019). Il supporto strumentale è la fornitura di risorse tangibili, aiuti pratici che possono essere utilizzati per risolvere direttamente i problemi (Cohen & McKay, 1984; Cohen & Wills, 1985; House, 1981). I comportamenti di supporto strumentale possono essere sotto forma di istruzione del compito, assistenza del compito (Deelstra et al., 2003) e flessibilità nel proprio programma di lavoro (Hammer et al., 2009). Il supporto informativo, invece, è la fornitura di informazioni o consigli che aiutano il destinatario del supporto a definire, comprendere e gestire gli eventi problematici (Cohen & McKay, 1984; Cohen & Wills, 1985; House, 1981). Le diverse fonti del supporto sociale, utili in diversi tipi di situazioni (Reti et al., 2022), includono il supervisore/diretto superiore (Thomas et al., 2005), i colleghi (CWS) (Nysted et al., 1999), e l'organizzazione stessa (POS; Eisenberg et al., 1986) (Lee et al., 2019). Oltre a queste, sono considerate fonti di supporto anche famiglia e/o coniuge (Ford et al., 2007; Krys et al., 2018). Il supporto del supervisore è definito come la convinzione degli individui che i supervisori offrano la loro assistenza sul lavoro per aiutare nello svolgimento del proprio lavoro. I dipendenti che ricevono un supporto adeguato dai loro superiori considereranno tale supporto come una funzione organizzativa (Susskind et al., 2003). È stato dimostrato che un supervisore, piuttosto che i colleghi, è una migliore fonte di supporto strumentale. Infatti, è più efficace nel modificare i risultati del lavoro, perché i supervisori sono spesso responsabili dell'assegnazione dei compiti lavorativi e della valutazione delle prestazioni lavorative (Mathieu et al., 2019). Il supporto dei colleghi è la misura in cui i dipendenti ritengono che i loro colleghi siano disposti a fornire loro assistenza sul lavoro per aiutare nell'esecuzione dei loro compiti basati sul servizio. I colleghi svolgono un ruolo importante nel fornire supporto, nella maggior parte dei casi; questo è vitale per la realizzazione di compiti legati al lavoro, ma influenza anche il morale (Susskind et al., 2003), assumendo le forme del supporto emotivo. I colleghi, infatti, offrono il vantaggio di condividere esperienze e possono essere amici al di fuori del contesto lavorativo, fornendo supporto in diversi contesti (Currie et al., 2011). I ricercatori

hanno suggerito che il supporto emotivo è più prezioso quando è fornito da qualcuno che è tipicamente simile al ricevente (Beehr, 1976). Il supporto sociale, derivante da fonti extralavorative, come famiglia e/o coniuge (Ford et al., 2007; Krys et al., 2018), e gli amici (Baral & Bhargava, 2010; Caplan et al., 1975; Kaufmann & Beehr, 1986), è rappresentato da comportamenti comprensivi e premurosi, atteggiamenti di ascolto, conversazione e consulenza al soggetto sul proprio lavoro, nonché dalla volontà e l'effettiva assistenza di condividere doveri domestici e di contribuire nella realizzazione dei compiti (Beehr, 1985; Lourel et al., 2015; Krys et al., 2018). Questo può essere disponibile quando non si può essere supportati da colleghi e superiori, come ad esempio in situazioni di elevato carico emotivo (Prati & Pietrantoni, 2010). Il supporto organizzativo (POS; Eisenberg et al., 1986), invece, è un tipo specifico di supporto derivante dall'organizzazione. Mentre il supporto sociale include fonti di assistenza non lavorative, come amici e familiari (Byrne et al., 2006), il POS non prende in considerazione fonti diverse da quelle derivanti dall'organizzazione stessa. La teoria del supporto organizzativo (OST; Eisenberg et al., 1986), nella sua formulazione originaria, afferma che (a) i dipendenti di un'organizzazione sviluppano convinzioni generalizzate sulla misura in cui l'organizzazione apprezza i loro contributi e si preoccupa del loro benessere, (b) tale supporto organizzativo percepito (POS) riduce l'assenteismo e (c) la relazione tra POS e assenteismo dipende dalla forza/debolezza dell'ideologia dello scambio sociale dei dipendenti. Le diverse percezioni dell'impegno dell'organizzazione nei confronti dei dipendenti, ovvero i livelli di supporto organizzativo percepito, sono generate attraverso la personificazione che gli stessi fanno della loro organizzazione (Matusik et al., 2022), che vengono ricambiate dai dipendenti con atteggiamenti e comportamenti desiderabili, dato che il POS avvia un processo di scambio sociale in cui i dipendenti si sentono obbligati ad aiutare l'organizzazione a raggiungere i suoi obiettivi (Kurtessis et al., 2017). La centralità data alla teoria dello scambio sociale ha ispirato numerose ricerche, come la meta-analisi di Kurtessis et al. (2017). Questa meta-analisi, includendo 558 studi, ha testato 31 ipotesi, derivate dalla OST, in relazione all'attribuzione, allo scambio sociale e all'auto-miglioramento, e ha portato ad una chiara individuazione degli antecedenti e degli esiti del POS. Sia gli antecedenti sia gli esiti sono rispettivamente classificati in tre categorie principali.

Antecedenti:

- trattamento da parte dei membri dell'organizzazione: un trattamento favorevole da parte dei membri dell'organizzazione dovrebbe rafforzare l'idea del dipendente che l'organizzazione sia positivamente orientata verso di lui/lei;
- qualità della relazione dipendente-organizzazione: comprende i fattori contestuali che trasmettono il rispetto dell'organizzazione verso i dipendenti;

- pratiche di gestione delle risorse umane e condizioni lavorative: queste possono rendere il contesto e la natura del lavoro più piacevoli.

Esiti:

- orientamento verso l'organizzazione e verso il lavoro: il POS porta ad un aumento dell'orientamento positivo verso l'organizzazione, ad una maggiore identificazione ed impegno affettivo nei suoi confronti, attraverso lo scambio sociale e il soddisfacimento dei bisogni socioemotivi;
- benessere soggettivo: soddisfacendo i bisogni socioemotivi, il POS migliora la soddisfazione sul lavoro, l'autostima basata sull'organizzazione e l'equilibrio lavoro-famiglia;
- risultati comportamentali: gli esiti prodotti dal POS come l'identificazione con l'organizzazione, un maggiore impegno affettivo nei suoi confronti e il soddisfacimento dei bisogni socioemotivi, portano a comportamenti desiderabili come il miglioramento delle prestazioni lavorative e la riduzione dell'assenteismo.

I risultati di questa meta-analisi (Kurtessis et al., 2017) suggeriscono che il POS è correlato con i vari tipi di trattamenti favorevoli dell'organizzazione verso i dipendenti, il loro orientamento positivo nei confronti della stessa, il benessere psicologico e i comportamenti assunti nei confronti dell'organizzazione. In generale, l'opinione in letteratura è che la fornitura di supporto organizzativo può essere interpretata come uno scambio tra dipendente e organizzazione. Gli studi quindi si sono concentrati su un tipo specifico di relazione, che appare di natura molto personale e simbolica (Matusik et al., 2022). Infatti, nella loro recente integrative conceptual review, Matusik e colleghi (2022) sostengono che l'attuale concettualizzazione di supporto organizzativo (Eisenberg et al., 1986) è disallineata con le contemporanee prospettive sullo scambio sociale, base teorica per la OST, ed è incoerente con la letteratura sul supporto sociale. Pertanto, integrando tre letterature: il supporto organizzativo, lo scambio sociale, che si è considerevolmente evoluta dall'attenzione ad un'unica forma di scambio sociale (Blau, 1964) verso la concettualizzazione di diverse relazioni di scambio tra dipendenti e organizzazioni (Flynn, 2005; Lawler, 2001; Molm, 2003; Molm et al., 2007) e il supporto sociale, che da tempo ha riconosciuto che il supporto può assumere diverse forme (Cohen & Wills, 1985; Gottlieb & Bergen, 2010), il loro contributo consiste nello sviluppo di un nuovo modello di sviluppo sociale, il PCMT Model, che comprende quattro forme uniche di supporto organizzativo: personalizzato, collettivo, monistico e teleologico.

Supporto organizzativo teleologico

Un dipendente può credere che l'organizzazione fornisca supporto organizzativo perché interessata a raggiungere obiettivi organizzativi che coinvolgono direttamente il dipendente a cui il supporto è indirizzato. In questo caso, l'organizzazione è interessata a ciò che il dipendente ha da offrire, è quindi

motivata da interessi personali. Il valore di questo supporto è altamente strumentale, da cui il dipendente non trarrà significati emotivi ed improbabile che sviluppi legami emotivi con l'organizzazione. Questa interpretazione di supporto diverge e si differenzia dalla concettualizzazione tradizionale (Eisenberg et al., 1986), che descrive il supporto usando termini affettivi.

Supporto organizzativo personalizzato

Un dipendente ritiene che l'organizzazione è preoccupata per lui/lei. Non è quindi solo interessata a ciò che ha da offrire, ma cerca di promuovere anche il suo benessere individuale. L'organizzazione è quindi motivata a promuovere gli interessi personali del suo partner di scambio. Questo tipo di supporto è altamente simbolico perché simbolo della cura dell'organizzazione verso il dipendente. Questo trarrà probabilmente un significato emotivo e profondo dal supporto che riceve, andando oltre il valore estrinseco dello stesso e con la medesima probabilità formerà forti legami emotivi con l'organizzazione. L'interpretazione affettiva del supporto organizzativo personalizzato corrisponde alla concettualizzazione del POS nella sua versione originaria (Eisenberg et al., 1986).

Supporto organizzativo monistico

Un dipendente può ritenere che il supporto organizzativo sia fornito per migliorare l'efficacia e/o l'efficienza della forza lavoro complessiva. Ritiene dunque che l'obiettivo dell'organizzazione è quello di facilitare il raggiungimento degli obiettivi organizzativi, per mezzo del supporto offerto. Questa forma di supporto è meno diretta, orientata a risultati di valore estrinseco; quindi, è improbabile che i dipendenti sviluppino forme di legame emotivo con l'organizzazione.

Supporto organizzativo collettivistico

Un dipendente potrebbe credere che il supporto organizzativo sia fornito per promuovere il benessere collettivo. In questo caso, ritiene che l'organizzazione sia interessata ai risultati del gruppo. Le azioni dell'organizzazione sono interpretate come un gesto di buona volontà e questo tipo di supporto è altamente collettivistico, dato che l'organizzazione ha a cuore la felicità e il successo di tutti i suoi dipendenti. Anche se di natura meno personale ed intima, anche in questo caso i dipendenti possono trarre significati emotivi dal supporto ricevuto e formare legami emotivi con l'organizzazione. In questo caso, i legami potrebbero essere meno intensi rispetto ai precedenti, perché il singolo dipendente non è obiettivo principale del supporto.

Seppur i risultati ottenuti e le concettualizzazioni circa il supporto sociale e organizzativo appaiano proficue e interessanti, si sostiene che i costrutti e la letteratura, che si è principalmente concentrata sul supporto emotivo e strumentale, perché sono i tipi di supporto più empiricamente consolidati in termini di definizioni di costrutti, operazionalizzazione e rete nomologica (French et al., 2018), necessitano, almeno in una prospettiva organizzativa, di essere riconsiderati o rivalutati e tra loro integrati in modo più solido e coerente, nonostante i recenti contributi (es. Matusik et al., 2022).

La partecipazione pubblica

Definita con nomi diversi (processo decisionale interattivo, impegno deliberativo, dialogo civile, ecc.) (Ianiello et al., 2019) la partecipazione non sempre viene definita in maniera univoca. Gli studi sul tema, infatti, evidenziano visioni differenti del fenomeno (Sani, 1996). Da una parte, vi è la preferenza per la definizione ristretta del concetto, che classifica come comportamenti partecipativi solo alcuni tipi di azione (esercizio del voto, militanza in partito/movimento politico, appoggio ad un candidato, richiesta di intervento da parte di un organo del governo per la risoluzione di problemi ecc.). Altri preferiscono definizioni più ampie, considerando nella definizione di partecipazione azioni che direttamente o indirettamente tutelino interessi o valori, dirette a conservare o mutare gli equilibri di forza nei rapporti sociali, o ancora azioni intraprese dai cittadini nell'ambito di sfere sociali diverse e solo indirettamente collegate alla politica. In ogni caso, per circoscrivere il fenomeno potrebbe essere rilevante il significato che gli attori attribuiscono alle loro azioni (Sani, 1996). La review meta-analitica di Talò e colleghi (2014), che ha confermato l'associazione tra il costrutto di partecipazione e SoC (senso di comunità; McMillan & Chavis, 1986), sistematizza diverse definizioni di partecipazione, evidenziando queste differenti posizioni. Heller e colleghi (1984) definiscono la partecipazione sociale (civica o cittadina) un processo in cui gli individui prendono parte al processo decisionale nelle istituzioni, nei programmi e negli ambienti che li riguardano. Similmente, Fung e Wright (2001) intendono la partecipazione dei cittadini un modo per approfondire i modi in cui le persone comuni possono effettivamente partecipare e influenzare le politiche che influenzano direttamente la loro vita. Per Rollero e colleghi (2009), la partecipazione politica va intesa strettamente come interesse per la vita politica, che può assumere diverse forme e sfociare in coinvolgimento diretto o un'azione politica diretta. Questa forma di partecipazione conta due diverse dimensioni: la partecipazione latente, che corrisponde al coinvolgimento psicologico dei cittadini nella politica con azioni che vanno dal tenersi informati sulla politica alla discussione di problemi; e la partecipazione manifesta, che comprende i comportamenti che favoriscono il contatto diretto con i rappresentanti politici, come il ricoprire una carica politica o la gestione della propaganda politica (Almond & Verba, 1963; Marsh & Kaase, 1979). Ekman e Amna (2009) distinguono fra tre categorie di partecipazione: politica, civile o latente, non partecipazione o disimpegno, che a loro volta includono due sottotipi. La partecipazione politica include partecipazione politica formale e attivismo, che può essere legale o illegale; la partecipazione civile o latente include il coinvolgimento sociale e l'impegno civico; infine, la non partecipazione o disimpegno include forme attive o antipolitiche e abitudini passive o apolitiche. Walgrave e Klandermans (2010) differenziano la partecipazione dalla mobilitazione, intendendo con la prima modelli di comportamento quasi stabili

e ripetuti in tutti i contesti e tempo, e con la seconda un insieme transitorio di comportamenti legati ad una situazione specifica. Oltre alle molteplici differenze nelle concettualizzazioni, la partecipazione persegue diverse finalità. Attraverso lo sviluppo e la promozione della cittadinanza attiva è possibile affrontare problemi di coesione sociale (Chandler, 2000), promuovere la fiducia nelle istituzioni, attraverso la riformulazione del rapporto tra Stato e società (Beierle, 1999; Chandler, 2000), aumentare la qualità e la legittimità delle decisioni politiche (Beierle, 1999; Fazi & Smith, 2006). La partecipazione dei cittadini è generalmente vista come un aspetto vitale della democrazia, molti teorici ne evidenziano gli effetti positivi sulla qualità della stessa (Michels & De Graaf, 2010), ma gli effetti positivi riguardano anche altri ambiti. Infatti, la partecipazione aiuta ad educare la popolazione ai valori civili e alle responsabilità della comunità (Phillips, 1994, 1996; Barnes, 1999; Pratchett, 1999), aumenta la giustizia sociale (Moore & Elliott, 2016), consente ai governi di attingere a più fonti di informazioni, prospettive e potenziali soluzioni (Michels & De Graaf, 2010), aumenta la qualità della vita, migliora il benessere sociale, promuove l'empowerment sociale e rafforza il capitale sociale (Nussbaum, 1999; Keyes, 1998; Wandersman F. et al., 2000; Zimmerman e Rappaport, 1988; Putnam, 2000; Wollabaek & Selle, 2003). La mole di ricerche sul fenomeno aiuta a circoscrivere anche gli strumenti a disposizione dei governi per favorire e promuovere la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali. Tra gli strumenti più utilizzati si evidenziano focus group, panel (e recentemente digipanel) di cittadini, riunioni pubbliche, schede di reclami/suggerimenti, sondaggi di soddisfazione, team di comunità, siti web interattivi (Michels & De Graaf, 2010; Lowndes et al., 2001; Chandler, 2000). Negli ultimi anni, affianca i metodi di partecipazione tradizionali l'utilizzo delle tecnologie digitali. La descrizione e l'analisi di Wilson e colleghi (2019) di un caso studio ambientato in un'area locale dell'Inghilterra, evidenzia gli aspetti positivi dell'uso di App nei processi decisionali. Il suo utilizzo, non richiedendo una quantità significativa di tempo, permette di abbattere le barriere della partecipazione, aumentando il numero di cittadini coinvolti. Inoltre, la semplicità di utilizzo e l'uso di linguaggio comune, supera il problema del linguaggio tecnico-specialistico, tipico delle questioni politiche. Purtroppo, l'eccessiva semplificazione potrebbe portare le persone semplicemente a segnalare i problemi delle aree che abitano e attraversano. Nonostante l'evidenza dei benefici che la partecipazione, attraverso le sue modalità attuative, comporta per la comunità e per i cittadini che sono coinvolti, non è così semplice sostenerla. Ianniello e colleghi (2019) hanno, con il loro contributo, sistematizzato i principali ostacoli che si incontrano durante i processi partecipativi, proponendo possibili soluzioni per facilitarne l'attuazione. Gli autori classificano gli ostacoli in tre macro categorie: i fattori contestuali, le disposizioni organizzative e i modelli di gestione dei processi. I fattori contestuali, che sono le condizioni preesistenti entro le quali è prevista la partecipazione, includono il deficit informativo e le

asimmetrie tra partecipanti, e l'atteggiamento dei funzionari pubblici. Le disposizioni organizzative, dalla cui decisione dipende la partecipazione, comprendono i criteri di rappresentanza della comunità e la progettazione del processo. Infine, i modelli di gestione dei processi includono le dinamiche di gruppo e la qualità della collaborazione. Queste difficoltà possono essere marginalizzate attraverso l'adozione di specifiche soluzioni come, per esempio, l'istituzionalizzazione del processo partecipativo in generale, l'utilizzo di varie modalità partecipative, dando importanza agli obiettivi e ai programmi dei partecipanti, costruendo reti di supporto e collaborazione tra le istituzioni chiave nei processi partecipativi, ecc. Altre linee di ricerca, con l'obiettivo di facilitare la partecipazione dei cittadini, hanno indagato le motivazioni che spingono gli stessi a prendere parte, o a non farlo, a questi processi. È emerso che i cittadini sono più propensi a partecipare alla vita e alle decisioni politiche quando devono difendere i propri interessi o gli interessi delle persone che stanno rappresentando, quando sono consapevoli di essere fonte di informazioni e suggerimenti per il governo locale (Michels & De Graaf, 2010), e quando sul tavolo decisionale sono centrali questioni importanti (come ambiente, spazi aperti e aree gioco, salute, criminalità ecc.) (Lowndes et al., 2001). Al contrario, i tassi di partecipazione sono bassi quando i cittadini hanno una visione negativa dell'autorità locale, non sono pienamente consapevoli delle opportunità di partecipazione sociale, credono di non essere in possesso delle giuste competenze e conoscenze per farlo (Lowndes et al., 2001).

IL PROGETTO DI RICERCA

Studio pilota

Lo studio pilota, che precede e funge come base di partenza del progetto di ricerca successivamente presentato, indagando il tema del benessere e della qualità di vita lavorativa, ha puntato ad approfondire le leve strategiche che supportano l'attività dell'Ente Locale, con un focus particolare sul ruolo del sindaco. In totale sono stati intervistati 30 sindaci di comuni piccoli e medi, con una popolazione residente inferiore a 20.000 abitanti. I dati sono stati analizzati utilizzando la Template Analysis (King, 1998) e facendo riferimento al modello gerarchico a tre livelli (Schaufeli, 2004), adattato al contesto del governo locale: contesto di livello macro o sovraordinato, di livello meso o comunale e microlivello o contesto lavorativo. I sindaci intervistati hanno riferito, in particolare in relazione al costruito di supporto sociale, maggiore supporto a livello del contesto di lavoro ed evidenziato senso di abbandono e solitudine a livello sovraordinato. Per quanto riguarda invece il livello comunale, non sono emersi riferimenti significativi circa il supporto offerto dalla cittadinanza. La soddisfazione sul lavoro è legata principalmente al livello del contesto comunale. Inoltre, i risultati rivelano un significativo conflitto tra lavoro e vita privata.

Obiettivo

Partendo dai risultati ottenuti in relazione al supporto sociale a livello di territorio amministrato, il presente studio si pone l'obiettivo di esplorare nei contesti degli Enti Locali, nello specifico all'interno dei comuni italiani, se i cittadini possono essere percepiti, e dunque rappresentare, una fonte supportiva alle attività lavorative. Inizialmente, attraverso un attento studio della letteratura organizzativa, la ricerca mira inizialmente ad esplorare la diffusione dei costrutti teorici di interesse all'interno del contesto studiato. Prestando particolare attenzione alle rappresentazioni degli attori che saranno coinvolti, nonché alle loro esperienze nel contesto organizzativo di appartenenza, si vogliono individuare pratiche che generano, sostengono o ostacolano l'utilizzo del supporto sociale e organizzativo come strategia di coping per far fronte a situazioni potenzialmente dannose per la salute. Successivamente, considerando i cittadini fonte di supporto sociale e organizzativo, si vuole indagare come e se, attraverso la partecipazione pubblica, il loro contributo nei processi di policy decision making possa contribuire al miglioramento dei servizi e della qualità di vita lavorativa e al benessere lavorativo degli amministratori locali, alleggerendone il carico lavorativo e le responsabilità, nonché le preoccupazioni che ne derivano, legate principalmente alla difficoltà nella risoluzione di problematiche importanti per le comunità amministrato dal governo locale. In tal senso, si offrirebbe un'ulteriore dimostrazione a sostegno del fatto che le relazioni interpersonali, concettualizzate come supporto sociale, possono impattare sulla salute dei lavoratori, fungendo da fattore protettivo verso lo stress o favorendo l'insorgenza dello stesso. Inoltre, si persegue l'obiettivo di integrare gli attuali modelli di riferimento sul supporto sociale e organizzativo, identificandone nuove forme e profili.

Metodo

Per rispondere agli obiettivi di ricerca, si intende adottare una prospettiva che interpreta l'organizzazione come "un processo dinamico di costruzione, ricostruzione e distruzione di significati, processo realizzato attraverso decisioni e azioni individuali e collettive, definite sulla base di uno scambio continuo e intersoggettivo tra attori" (Piccardo & Benozzo, 1996). Da un punto di vista metodologico, prediligendo una prospettiva etnografica per lo studio della cultura organizzativa, l'approccio quali-quantitativo consentirà sia di costruire una mappatura dell'oggetto di studio sia di cogliere l'imprevisto e permettere l'emersione di temi inattesi.

La prima fase di lavoro sarà focalizzata sulla mappatura delle pratiche di partecipazione pubblica dei cittadini e il supporto alla qualità della vita lavorativa degli Enti Locali (nello specifico i comuni italiani) e ai loro servizi.

In relazione ai dati emersi nella prima fase di ricerca, sarà quindi utilizzato il metodo dello studio di caso (Yin, 2003), particolarmente adatto quando il controllo sugli eventi è basso e quando i fenomeni oggetto di studio vanno rilevati in un contesto di vita reale, conservandone le caratteristiche olistiche e significative. Gli strumenti utilizzati saranno l'intervista semistrutturata e l'osservazione partecipante.

Studio di caso

Lo studio di caso vuole soffermarsi sui processi di partecipazione dei cittadini alla vita politico-amministrativa del proprio comune. Si intende focalizzare la propria attenzione non solo al numero di eventi e progetti in quel tempo attivi sul territorio analizzato, ma in specifico alle modalità con cui i comuni li attuano, e alle percezioni e le emozioni che gli interventi, le idee, i contributi portati dai cittadini ed espressi durante gli eventi partecipativi promossi, suscitano nei lavoratori degli Enti Locali e nei cittadini, approfondendo se questi, in maniera concreta, siano in grado di sostenere responsabilità di gestione delle difficoltà e problematiche importanti per le comunità e per le quali il progetto partecipativo è stato avviato.

Intervista semistrutturata

Nel rispetto della prospettiva scelta, con lo strumento dell'intervista si vuole porre l'enfasi ai significati che i soggetti attribuiscono alle loro esperienze lavorative. Verrà proposta a quegli attori considerati di riferimento per il supporto sociale e organizzativo, e con i quali verranno a quel punto approfondite le percezioni circa il ruolo dei cittadini, il contributo che questi possono offrire nei processi di policy decision making e se questo contributo viene considerato un elemento supportivo alle attività lavorative dell'Ente locale, incidendo sul benessere dei suoi lavoratori e sulla qualità dei servizi.

Osservazione partecipante

Coerentemente con la prospettiva etnografica che il presente studio adotta, l'osservazione, ovvero l'atto di notare un fenomeno attraverso gli strumenti dei sensi (Piccardo & Benozzo, 1996), avrà luogo nell'ambiente naturale, quindi all'interno dei comuni italiani selezionati, e, consentendo l'accesso alla vita di quelle specifiche organizzazioni l'interazione sociale con gli attori che quotidianamente vivono quegli ambienti, permetterà la conoscenza delle esperienze vissute dagli stessi nel contesto lavorativo di appartenenza. Per meglio rispondere agli obiettivi specifici della ricerca, si sceglie l'uso di un'osservazione focalizzata, volta ad attenzionare solo alcune variabili (Piccardo & Benozzo, 1996); infatti, si intende utilizzarla per individuare ed analizzare pratiche che sostengono o ostacolano l'utilizzo della pratica partecipativa come forma di supporto sociale e organizzativo e strategia di coping, contribuendo ad una più chiara comprensione della diffusione, o meno, di una cultura organizzativa partecipativa e supportiva negli Enti Locali.

Campione

Il nostro Paese si caratterizza per una forte prevalenza di piccoli comuni - circa il 70% delle amministrazioni comunali italiane conta meno di 5.000 abitanti, percentuale che sale a circa 80% e 90% se si considerano i comuni fino a 10.000 e 20.000 abitanti (Centro Documentazione e Studi Comuni Italiani ANCI-IFEL, 2013). La scelta del contesto di indagine sarà definita da criteri di rappresentatività delle diversità geografiche e dimensionali dei comuni italiani. La scelta del campione sarà inoltre guidata dal criterio della presenza di pratiche partecipative, sulla base della prima fase di mappatura descritta nel metodo. A titolo esemplificativo, si può anticipare come la regione l'Emilia-Romagna sia orientata, rispetto alle altre, ad allargare le forme di partecipazione di stakeholder e cittadini, offrendo loro anche spazi di interazione online come le piattaforme l'"Osservatorio Partecipazione" e la recente "PartecipAzioni".

BIBLIOGRAFIA

Alexander, D. A., & Klein, S. (2001). Ambulance personnel and critical incidents: Impact of accident and emergency work on mental health and emotional well-being. *British Journal of Psychiatry*, 178, 76–81

Almond, G. A., & Verba, S., (1963). The civic culture. Political attitudes and democracy in five nations. Princeton: Princeton University Press

Baral, R., & Bhargava, S., (2010). Work-family enrichment as a mediator between organizational interventions for work-life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25, 274–300. <http://dx.doi.org/10.1108/02683941011023749>

Barnes, M., (1999). Researching public participation. *Local Government Studies*, 24, 4: 60–75

Beehr, T. A., (1976). Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain. *Journal of Applied Psychology*, 61, 35–40. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.61.1.35>

Beehr, T. A., (1985). The role of social support in coping with organizational stress. In T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: an integrated perspective* (pp. 375–398). New York, NY: Wiley

Beierle, T. C., (1999). Using Social Goals to Evaluate Public Participation in Environmental Decisions. *Review of Policy Research*, 16, (3–4): 75–103. doi:10.1111/j.1541-1338.1999.tb00879.x

Blau, P. M., (1964). Exchange and power in social life. Transaction.

Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. - A., (2006). I get by with a little help from my friends: The interaction of chronic pain and organizational support on performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 3: 215–27. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.3.215>

Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. P., Jr., Harrison, R. V., & Pinneau, S. R., Jr., (1975). *Job demands and worker health*. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research

Centro Documentazione e Studi Comuni Italiani ANCI-IFEL, (2013). L'Italia delle città medie, i Comuni. *Quaderni di ANCI-IFEL*, 4., Roma

Chadler, D., (2000). Active citizens and the therapeutic state: The role of democratic participation in local government reform. *Policy & Politics*, 29, 3-14. 10.1332/0305573012501161

Cohen, S., & McKay, G., (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. In A. Baum, S. E. Taylor, & J. E. Singer (Eds.), *Handbook of psychology and health*. (pp. 253-267). Hillsdale, NJ: Erlbaum

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 2: 310–357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Currie, S. L., Day, A., & Kelloway, E. K., (2011). Bringing the troops back home: Modeling the postdeployment reintegration experience. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 1: 38–47. <https://doi.org/10.1037/a0021724>

- Danieli, Y., (1998). Confronting the unimaginable. Psychotherapists' reactions to victims of the Nazi Holocaust. In J. Wilson, Z. Harel, & B. Kahana (Eds.), *Human adaptation to extreme stress: From the Holocaust to Vietnam* (1st ed., pp. 219–238). New York: Plenum Press
- Dean, A., & Lin, N., (1977). The stress-buffering role of social support: Problems and prospects for systematic investigation. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 165, 6: 403-17
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R., & van Doornen, L. P., (2003). Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88, 324-331. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.324>
- Eisenberg, R., & Huntington, R., (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 3:500-507
- Ekman, J., & Amnâ, E., (2009). Political participation and civic engagement: Towards a new typology. *Youth, & Society* (YeS). Working Paper 2009
- Fazi, E., & Smith, J., (2006). Civil Dialogue: Making It Work Better. *Brussels: Civil Society Contact Group*. <http://act4europe.horus.be/module/FileLib/Civil%20dialogue,%20making%20it%20work%20better.pdf>
- Flynn, F. J., (2005). Identity orientations and forms of social exchange in organizations. *Academy of Management Review*, 30, 4: 737–750. <https://doi.org/10.5465/amr.2005.18378875>
- Ford, M. T., Heinen, B. A., Langkamer, K. L., (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 57–80
- Fraccaroli F., Balducci C., (2011). Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Bologna: Il Mulino.
- French, K. A., Dumani S., Allen T. D., & Shockley, K. M., (2018). A meta-analysis of work–family conflict and social support. *Psychological Bulletin*, 144, 3: 284–314. <https://doi.org/10.1037/bul0000120>

- Fung, A., Wright, E. O., (2001). Deepening democracy: Innovations in empowered participatory governance. *Polit. Soc.*, 29, 5-42
- Gottlieb, B. H., & Bergen, A. E., (2010). Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research*, 69, 5: 511–520. [https:// doi.org/10.1016/j.jpsychores.2009.10.001](https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2009.10.001)
- Hammer, M., (1981). Social supports, social networks, and schizophrenia. *Schizophrenia Bulletin*, 7, 1: 45-57
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Yragui, N. L., Bodner, T. E., & Hanson, G. C. (2009). Development and validation of a multidimensional measure of family supportive supervisor behaviors (FSSB). *Journal of Management*, 35, 837–856. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206308328510>
- Heller, K., Price, R. H., Reinhartz, S., Riger, S., Wandersman, A., & D’Aunno, T. A., (1984). *Psychology and community change: Challenges of the future*. Monterey: Brooks/Cole
- Henderson, S., (1977). The social network, social support and neurosis: The function of attachment in adult life. *British Journal of Psychiatry*, 131, 185-91.
- House, J. S., (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ianniello, M., Iacuzzi, S., Fedele, P., & Brusati, L., (2019). Obstacles and solutions on the ladder of citizen participation: a systematic review. *Public management review*, 21, 1: 21–46
- Kaplan, B., H., Cassel, J., C. & Gore, S., (1977). Social support and health. *Medical Care*, 15, 5: 47-58
- Kaufmann, G. M., & Beehr, T. A., (1986). Interactions between job stressors and social support: Some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology*, 71, 522–526. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.522>
- Keyes, C. L. M., (1998). Social well-being. *Social Psychological Quarterly*, 2, 121-140
- King, N., (1998). Using template in a thematic analysis of text. In Simon G., Cassel C., *Qualitative methods in organizational research*, Sage Publications, London

Krys, K., Świdrak, J., Kwiatkowska, A., Kosakowska-Berezecka, N., & Vedøy, G., (2018). The role of organizational and spouse support in solving work-life conflict among migrants. *International Journal of Stress Management*, 25, 1: 1–6. <https://doi.org/10.1037/str0000070>

Kurtessis, J. N., Eisenberg, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. - S., (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43, 6: 1854–1884 DOI: 10.1177/0149206315575554

Lawler, E. J., (2001). An affect theory of social exchange. *American Journal of Sociology*, 107, 2: 321–352. <https://doi.org/10.1086/324071>

Lee, A., Thomas, G., Martin, R., & Guillaume, Y.R., (2019). Leader-Member Exchange (LMX) Ambivalence and Task Performance: The Cross-Domain Buffering Role of Social Support. *Journal of Management*, 45, 1927 - 1957

Lourel, M., Gana, K., Mouda, F., Gros, F., Petric-Tatu, O., Trouillet, R., & Fort, I., (2015). Positive and negative work-family interaction: How burnout is related to job satisfaction. *Journal of Scientific Research and Reports*, 6, 350–362. <http://dx.doi.org/10.9734/JSRR/2015/15809>

Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G., (2001). Trends in public participation: Part 1 – Local government perspectives. *Public Administration*, 79, 1: 205–222; Blackwell Publishers Ltd.

Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G., (2001). Trends in public participation: Part 2 – Citizens' perspectives. *Public Administration*, 79, 1: 205–222; Blackwell Publishers Ltd.

Løvseth, L. T., & Olaf G. Aasland, O. G., (2010). Confidentiality as a barrier to social support: A cross-sectional study of Norwegian emergency and human service workers. *International Journal of Stress Management*, 17, 3: 214–31. <https://doi.org/10.1037/a0018904>

Marsh, A., & Kaase, M. (1979). Political action: A theoretical perspective. In S. H. Barnes & M. Kaase (Eds.) *Political action: Mass participation in five western democracies*, 27-56. Beverly Hills: Sage

- Mathieu, M., Eschleman, K. J., & Cheng, D., (2019). Meta-analytic and multiwave comparison of emotional support and instrumental support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology, 24*, 3: 387–409. <https://doi.org/10.1037/ocp0000135>
- Matusik, J. G., Ferris, L., & Johnson, R. E., (2022). The PCMT Model of Organizational Support: An Integrative Review and Reconciliation of the Organizational Support Literature. *Journal of Applied Psychology, 107*, 3: 329–345. <https://doi.org/10.1037/apl0000922>
- McMillan, D., & Chavis, D., (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of Community Psychology, 14*, 6-23
- Michels, A., & De Graaf, L., (2010) Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy. *Local Government Studies, 36*, 4: 477–491
- Molm, L. D., (2003). Theoretical comparisons of forms of exchange. *Sociological Theory, 21*, 1: 1–17. <https://doi.org/10.1111/1467-9558.00171>
- Molm, L. D., Collett, J. L., & Schaefer, D. R., (2007). Building solidarity through generalized exchange: A theory of reciprocity. *American Journal of Sociology, 113*, 1: 205–242. <https://doi.org/10.1086/517900>
- Moore, K. R., & Elliott, T. J., (2016). From Participatory Design to a Listening Infrastructure: A Case of Urban Planning and Participation. *Journal of Business and Technical Communication 2016, 30*, 1: 59-84, DOI: 10.1177/1050651915602294
- Nystedt, L., Sjöberg, A., & Hägglund, G., (1999). Discriminant validation of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction among Swedish army officers. *Scandinavian Journal of Psychology, 40*, 49–55
- Nussbaum, M. C., (1999). Women and equality: The capabilities approach. *International Labour Review, 138*, 3
- Phillips, A., (1994). Local democracy: The terms of the debate. *Research Report, 2*, London: Commission for Local Democracy.

Phillips, A., (1996) Why does local democracy matter? In L. Pratchett and D. Wilson (Eds.) *Local democracy and local government*, 20–37, London: Macmillan.

Piccardo C., Benozzo A., (1996). *Etnografia organizzativa*, Raffaello Cortina, Milano.

Pratchett, L., (1999). Introduction: defining democratic renewal. *Local Government Studies*, 25, 4: 1–18

Prati, G., & Pietrantoni, L., (2010). An application of the social support deterioration deterrence model to rescue workers. *Journal of Community Psychology*, 38, 901–917. <http://dx.doi.org/10.1002/jcop.20404>

Putnam, R., (2000). *Bowling alone the collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster

Redinbaugh, E. M., Sullivan, A. M., Block, S. D., Gadmer, N. M., Lakoma, M., Mitchell, A. M., Arnold, R. M., (2003). Doctors' emotional reactions to recent death of a patient: Cross sectional study of hospital doctors. *British Medical Journal*, 327, 185. doi: 10.1136/bmj.327.7408.185

Reti, T., de Terte, I., & Stephens, C., (2022). Perceived social support predicts psychological distress for ambulance personnel. *Traumatology*, 28, 2: 267–78. <https://doi.org/10.1037/trm0000331>

Rollero, C., Tartaglia, S., De Piccoli, N., & Ceccarini, L., (2009). Sociopolitical control and sense of community. A study on political participation. *Psicologia Politica*, 39, 7-18

Sani, G., (1996). Partecipazione politica. *Enciclopedia delle scienze sociali*

Schaufeli W.B., (2004), The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: An International Review*, 53, 4: 502-517

Spector, P. E., (2008). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practince*. Hoboken, N. J., Wiley.

Susskind, A. M., Kacmar, K. - M., & Borchgrevink, C. P., (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88, 1: 179–87. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.179>

Talò, C., Mannarini, T., & Rochira, A., (2014). Sense of Community and Community Participation: A Meta-Analytic Review. *Social Indicators Research*, 117, 1: 1-28

Thoits, P. A., (1982). Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 2: 145–159. <https://doi.org/10.2307/2136511>

Thomas, J., Bliese, P., & Jex, S. (2005). Interpersonal conflict and organizational commitment: Examining two levels of supervisory support as multilevel moderators. *Journal of Applied Social Psychology*, 35, 2375–2398.

Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J., (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 54: 314-334.

Yin, R. K., (2003). Lo studio di caso nella ricerca scientifica. Progetto e metodi (traduzione e cura di Pinnelli S., 2005). Sage Publication

Walgrave, S., & Klandermans, B. (2010). Open and closed mobilization patterns: The role of channels and ties. In S. Walgrave & D. Rucht (Eds.), *The world says no to war: Demonstrations against the war on Iraq (Social Movements, protest and contention)* (pp. 169-193). Minneapolis: University of Minnesota Press

Walker, K., M., MacBride, A., & Vachon, M., L., S., (1977). Social support networks and the crisis of bereavement. *Social Science and Medicine*, 11: 35-41

Wandersman, A., & Florin, P., (2000). Citizen participation and community organizations. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 247-272). New York: Kluwer Academic/ Plenum Press

Wilson, A., Tewdwr-Jones, M., & Comber, R., (2019). Urban planning, public participation and digital technology: app development as a method of generating citizen involvement in local planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46, 2: 286–302

Wollabaek, D., & Selle, P. (2003). Participation and social capital formation: Norway in a comparative perspective. *Scandinavian Political Studies*, 26, 1: 67-91

Zimmerman, M., & Rappaport, J., (1988). Citizen participation, perceived control and psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 5, 725-750