

I CLIENTI VALUTANO IL LAVORO DEGLI PSICOLOGI: PROSPETTIVE PROFESSIONALI ED ORGANIZZATIVE

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica



Metodologia e risultati della
ricerca

Premesse sul valore del lavoro

- Non è facile definire e percepire il valore prodotto in organizzazioni che erogano servizi
 - In prevalenza intangibile
 - Problema accentuato per gli psicologi che curano con la parola
 - Per cui spesso valutate le prestazioni, le risorse impiegate (costi): più difficile rappresentare cosa producono
- Rendere visibili i servizi erogati, i risultati per rappresentarsi il valore
- Problema ancora maggiore per professioni “deboli” come gli psicologi
- Come possono rappresentarselo gli altri se noi stessi non riusciamo a dircelo?
- Importanza del riconoscere gli *outcome* e non solo gli *output*

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica



Obiettivi della ricerca

- ❑ Esplorare le rappresentazioni costruite del valore del lavoro degli psicologi da clienti e servizi
 - ❑ Cosa pensano di “portarsi a casa” col lavoro con gli psicologi
- ❑ Sviluppare conoscenza sia sui punti di forza che sulle debolezze dei servizi erogati
- ❑ Stimolare riflessioni più che produrre una fotografia
 - ❑ Tra colleghi
 - ❑ Con interlocutori significativi, tra cui gli intervistati
- ❑ Contribuire attivamente alla costruzione della rappresentazione del valore prodotto dal lavoro degli psicologi nella sanità

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica



Metodologia della ricerca: percorso e strumenti

- Incontri allargati con psicologi per analizzare l'interesse e la fattibilità per una ricerca di questo tipo: 2007-2008
- Costituzione del Gruppo di Ricerca: primavera 2008
 - 6 psicologi e un consulente esterno:
 - Cavalli, Chiappelli, Colombari, Lucchi, Novaga, Rebecchi
- Formulazione d'ipotesi da verificare sul campo
- Costruzione traccia per interviste semistrutturate
- Individuazione di soggetti significativi da intervistare
- Interviste pilota: novembre 2008
- Individuazione di colleghi intervistatori
 - 18 psicologi, di cui 6 del Gruppo di Ricerca
 - 15 femmine
 - 3 maschi

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica

Metodologia della ricerca: percorso, strumenti e avvertenze

- ❑ Interviste semistrutturate: febbraio-aprile 2009
- ❑ Sintesi scritta di ciascuna intervista
- ❑ Sintesi scritta in quadri sinottici del complesso delle interviste
- ❑ Ripetute analisi e discussioni nel gruppo di ricerca: messa in discussione delle ipotesi
- ❑ Stesura di documenti scritti rivisitati
- ❑ Avvertenze attorno a valutazioni sostanzialmente positive
 - ❑ Intervistatori psicologi
 - ❑ Gli intervistati non erano nelle condizioni di dover effettivamente operare una scelta in presenza di risorse scarse: il costo era nullo

STUDIO APS
Analisi PsicoSociologica



Soggetti coinvolti

48 intervistati

28 Femmine

20 Maschi

Suddivisi per aree AUSL

9 Bologna

6 Ferrara

10 Forlì

6 Modena

6 Piacenza

11 Rimini

Suddivisi per aree lavorative

4 pazienti

6 manager sanitari (direttori sanitari, direttori di distretto, direttore dipartimento)

22 operatori sanitari (medici, infermieri, psicologi, tecnici della riabilitazione)

4 operatori area sociale

4 giornalisti

3 dirigenti scolastici

3 amministratori locali

1 direttore di carcere

1 magistrato

1 funzionario regionale

STUDIO APS
Analisi PsicoSociologica



Elementi emersi 1

- Gli psicologi lavorano entro una dinamica culturale che attraversa la sanità, orientata più ai costi che al significato clinico e forse agli esiti del lavoro
 - Focalizzazione sui costi e sul breve periodo
 - L'attenzione al lavoro clinico appare in ombra, anche se molti MMG evidenziano risparmi che deriverebbero dall'investire in cure psicologiche
 - Ipotesi confermate dal governo inglese con ricerca e consulenza della London School of Economics
- Gli psicologi trattano problemi dalle dimensioni non così chiare e specifiche. Si occupano di molte, variegata difficoltà e disagi
 - Emerge come la scarsità di risorse riduca la possibilità di specializzazioni
 - Per alcuni è indice di genericità della professione
 - Per altri rende il lavoro degli psicologi particolarmente apprezzabile perché flessibile, più consonante alla complessità e molteplicità dei problemi, di segno opposto all'iperspecializzazione medica
 - Si occupano della qualità di vita dei loro clienti

STUDIO APS
Analisi PsicoSociologica



Elementi emersi 2

- La visibilità e il valore percepito del lavoro dello psicologo aumenta quando appare organizzato
 - È maggiormente apprezzato quando visto come parte di un processo, di un progetto più ampio sufficientemente chiaro
 - Sia con altre professionalità, sia singolarmente
 - Apprezzata la capacità di proporre e realizzare interventi e letture dei problemi organizzate
 - Valore generato dal rendere visibile la logica che sostiene l'intervento e meno dall'affidamento alla professione
- Gli psicologi non sembrano individuati per differenza da altre professioni (sanitarie)
 - Non parrebbero individuati per differenza negativa da altre professioni
 - Sottolineata la maggiore attenzione alle relazioni tra
 - gruppi, persone, servizi,
 - Individuati come più adatti per situazioni più complesse e meno gravi
 - Differente da quella medica, ma non in termini gerarchici
 - Sorpresi da critiche estese all'uso elevato di farmaci: tamponi, sordine di malesseri che richiederebbero maggiore disponibilità
 - Gli psichiatri risultano rappresentati come più orientati a contenere, ridurre gli esiti di una malattia soprattutto coi farmaci
 - Gli psicologi, privi dello strumento farmacologico, sembrano visti come orientati a sviluppare le capacità di individui e fortemente di sistemi

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica



Elementi emersi 3

- ❑ Gli psicologi paiono riconoscersi come portatori di una debole identità professionale e non come vittime
 - ❑ Non è stato riscontrato l'ipotizzato atteggiamento di lamento, di ritiro tra gli psicologi
 - ❑ Dichiarano scarso riconoscimento del valore del loro lavoro
 - ❑ Scarse assunzioni, scarse possibilità di accesso a posizioni elevate
 - ❑ Maggiore potere della professione medica
 - ❑ Scarsa cura dello sviluppo della rappresentazione dello psicologo nella società
- ❑ Gli elementi che individuano gli psicologi
 - ❑ Differentemente da quanto ipotizzato gli psicologi non appaiono individuati per strumenti e setting
 - ❑ Quanto per la loro capacità di aiutare a comprendere, vedere diversamente, cambiare
 - ❑ Fornire supporto ad affrontare meglio i problemi piuttosto che a risolverli
 - ❑ Tra gli intervistati non appare un *minus* ma un riconoscimento di specificità

STUDIO APS
Analisi PsicoSociologica



Elementi emersi 4

- ❏ Il trattare problemi d'ordine psichico non configura la professione come di minore valore del trattare problemi anche di ordine fisico
 - ❏ Per diversi intervistati l'incapacità degli psicologi ad intervenire direttamente nella risoluzione di problemi fisici li protegge dal sentimento d'impotenza a fronte delle richieste di "fare" rivolta ai medici
 - ❏ Il loro contratto coi clienti è specifico: non è sull'eliminazione per conto dei clienti del problema, ma sul come affrontare la difficoltà
- ❏ Possibilità e richieste di collaborazione da parte di medici ospedalieri e MMG
 - ❏ MMG e medici ospedalieri hanno fortemente riconosciuto il valore del lavoro degli psicologi anche nella loro concreta esperienza
 - ❏ Sono state diffusamente richiamate quote significative di richieste "improprie" che convergono su di loro
 - ❏ Sostegno emotivo, somatizzazioni
 - ❏ Ipotizzati, richiesti interventi di collaborazione, di supporto ai medici e ai servizi
 - ❏ Rischi di "scarichi"?

STUDIO APS
Analisi PsicoSociologica



Elementi emersi 5

- Sono individuati spazi importanti di richiesta d'investimento nella cura di situazioni prima che diventino gravi patologie
 - Lavorare sugli esordi, prima delle cronicizzazioni
 - Lavorare sulle fasi precoci dello sviluppo
 - Lavorare sulle fasi di passaggio del ciclo vitale
- Il valore del lavoro psicologico nei Servizi non è visto come specificatamente legato alla cura di patologie e alla salute mentale, ma a dimensioni più ampie che rinviano alla qualità della vita
- Tre tipi di clienti
 - Clienti classici esterni: i pazienti, gli utenti
 - Clienti esterni intesi come soggetti collettivi: istituzioni, altri servizi, gruppi
 - Clienti interni all'AUSL: colleghi, équipe, ...
 - Per aiutare a reggere, per sviluppare capacità, per assumere deleghe, per lavorare assieme in specifici progetti
 - Spazi poco esplorati su cui investire

STUDIO APS
AnalisiPsicoSociologica

