

EWCS 2021

Come si rapportano tra loro i lavoratori altoatesini dei singoli settori economici?

Com'è l'interazione sociale sul posto di lavoro nelle imprese e nelle organizzazioni altoatesine? I capi e i dipendenti si aiutano a vicenda? In che misura esistono discriminazioni, penalizzazioni e mobbing sul posto di lavoro? Misurata su una scala da 0 a 100, la disponibilità sul posto di lavoro in Alto Adige è simile in tutti i settori ed è quasi esattamente alla pari con la media UE di 77 punti, un risultato senz'altro positivo. Ad aiutarsi più spesso a vicenda sono gli artigiani (84 punti). Poiché nell'ambito dei servizi sanitari e sociali il contatto con i clienti è molto più difficile rispetto agli altri settori e la pressione lavorativa è elevata, un quinto dei dipendenti di questo comparto ha dichiarato di essere stato avvicinato in modo aggressivo da colleghi, capi e clienti/pazienti nel mese/anno precedente al sondaggio: se si pensa che il secondo settore di questa speciale "classifica" è quello del settore alberghiero e della ristorazione con il 9%, si tratta di una differenza piuttosto netta.

Quali sono le condizioni di lavoro in Tirolo, Alto Adige e Trentino? Lo studio dell'Euregio sulle condizioni di lavoro indaga su questo quesito. Seguendo il modello europeo dell'**Indagine sulle condizioni di lavoro di Eurofound (EWCS)**, che si svolge ogni cinque anni in tutta Europa, l'Euregio e i suoi istituti partner, la Camera del lavoro del Tirolo, l'IPL | Istituto Promozione Lavoratori e l'Agenzia del lavoro del Trentino 2022, hanno condotto un'approfondita indagine attraverso 4.500 interviste (1.500 per territorio). Sulla base di questi dati, lo psicologo del lavoro **Tobias Hölbling** ha redatto il rapporto di ricerca "Focus settoriale: l'interazione sociale sul posto di lavoro in Alto Adige" presentato oggi (18 aprile 2024) nel corso di una conferenza stampa svoltasi a Palazzo Widmann, i cui risultati offrono interessanti spunti di riflessione sul tessuto sociale del mondo del lavoro e sollevano interrogativi sulla cultura e sull'ambiente di lavoro.

Dirigenti e dipendenti si aiutano a vicenda in tutti i settori

Aiutarsi sul posto di lavoro sembra essere un mantra per tutti i settori altoatesini: su una scala da 0 (scarso) a 100 (eccellente), la media per tutti i settori è infatti un consistente 76 (in UE il punteggio medio è 77). Se consideriamo i principali gruppi professionali intersettoriali, notiamo che gli artigiani si aiutano a vicenda molto più spesso di altri gruppi professionali, guidando la classifica con 84 punti su 100. Al secondo posto vi sono quindi servizi e commercio con 79 punti, mentre a chiudere il podio sono le professioni intellettuali (77). Il discorso per quanto riguarda i lavori specializzati, in fondo, è chiaro: sia in officina che in cantiere molti compiti lavorativi possono essere portati a termine solo lavorando insieme, quindi la capacità di lavorare in squadra è un requisito fondamentale ed è anche un'attitudine molto importante e richiesta in fase di assunzione.

Anche i dipendenti del commercio al dettaglio e del settore dei servizi devono spesso collaborare e trarre vantaggio dall'aiuto reciproco e, allo stesso modo, pure i compiti manageriali e le attività specializzate (come quelle inerenti alle professioni accademiche) richiedono un alto grado di cooperazione.

Comportamenti socialmente dannosi: a causarli non solo capi e colleghi, ma anche clienti e pazienti

"Il termine 'discriminazione' si riferisce a comportamenti socialmente dannosi come insulti, minacce, avance sessuali indesiderate, bullismo e persino violenza. Questi comportamenti possono provenire dai superiori o dai colleghi di lavoro, ma anche dagli 'utenti finali', ovvero clienti, alunni e pazienti" spiega Hölbling. Non sorprende quindi che gli addetti dei settori in cui il contatto con i clienti è essenziale e in cui, al contempo, sono coinvolte questioni di una certa serietà si trovino più spesso di fronte a comportamenti aggressivi rispetto ad altri in cui il contatto con i clienti non avviene nella stessa misura o in queste condizioni. Altri fattori di rischio per i comportamenti aggressivi sul posto di lavoro sono la carenza di personale, la grande mole di lavoro e la responsabilità diretta di individui con compiti in gran parte non strutturati e spesso non pianificabili. La pressione che si genera in queste condizioni viene infatti spesso trasmessa ai colleghi e, in casi estremi, può favorire episodi di mobbing. I dati sono particolarmente allarmanti nel settore sanitario e sociale, nel quale convergono tutte queste difficoltà e in cui un dipendente su cinque ha subito comportamenti aggressivi sul lavoro nel mese o nell'anno precedente l'indagine. "Questi risultati di settore – spiega Hölbling - valgono anche per il Tirolo. La situazione in effetti non è rosea né a nord né a sud del Brennero, anche se le cose sembrano andare un po' meglio in Trentino". Gli altri settori sono invece più o meno allo stesso livello (valori vicini all'8%), con solo gli addetti del manifatturiero che riferiscono un comportamento aggressivo sul posto di lavoro significativamente inferiore (4%).

Qual è la ragione delle differenze a livello Euregio?

Nel confronto tra le regioni europee, l'Alto Adige si colloca ben spesso tra Tirolo e Trentino. In particolare, il Tirolo riporta solitamente una maggiore discriminazione, mentre il Trentino una quantità significativamente inferiore. Ci sono diverse ipotesi riguardo a questi risultati, la prima delle quali è che esistano effettivamente differenze di comportamento sociale: secondo questa teoria, l'ambiente di lavoro nel Tirolo avrebbe generalmente costumi più rudi e toni più duri rispetto all'Alto Adige o al Trentino, e ciò di conseguenza si rifletterebbe nella valutazione degli intervistati. La seconda ipotesi è che gli occupati tirolesi siano più sensibili alla questione e che quindi percepiscano insulti e molestie come un problema significativo, denunciando perciò più frequentemente tali episodi.

Prospettive e necessità di intervento

Se il comportamento discriminatorio all'interno dell'ambiente di lavoro si verifica per un periodo di tempo prolungato, ciò ha un impatto negativo sulle prestazioni dell'intera organizzazione. Le persone coinvolte, per esempio, devono infatti investire parte delle proprie risorse mentali per regolare le proprie emozioni, sottraendole quindi a quelle impiegate per svolgere compiti nell'interesse dell'azienda. Il risultato è che la disponibilità e il rendimento si riducono, le assenze per malattia diventano più frequenti e i cambi di lavoro sono più probabili, il che comporta costi per l'organizzazione. Anche a causa della sempre maggior concorrenza per la manodopera qualificata, in particolare da parte dei confinanti ed economicamente forti Paesi germanofoni, è dunque particolarmente importante che le aziende e le organizzazioni altoatesine migliorino le condizioni di lavoro dei propri dipendenti. In tal senso, osservare più da vicino e imparare dai settori che stanno già facendo bene potrebbe essere di grande utilità.

La prevenzione è la chiave

È fondamentale che le aziende e le organizzazioni rispondano in modo adeguato a queste sfide e, sotto questo aspetto, sia la prevenzione del comportamento che quella strutturale svolgono un ruolo importante. Una gestione articolata dei reclami e la formazione dei dipendenti possono per esempio aiutare a gestire meglio le esperienze negative sul posto di lavoro. Allo stesso tempo, sono necessari un'adeguata dotazione di personale e strutture di responsabilità chiare per evitare pressione e frustrazione che, nel peggiore dei casi, possono degenerare in mobbing e molestie.

Commento del Presidente IPL Andreas Dorigoni

"È incoraggiante vedere che la consapevolezza dell'importanza del supporto sociale sul posto di lavoro sta aumentando. Attuando con coerenza misure preventive è possibile creare ambienti di lavoro che non siano solo sicuri e salubri, ma anche in grado di offrire spazio per la crescita personale e benessere".

Lo Zoom IPL Nr. 77 "EWCS Euregio. Focus settoriale: l'interazione sociale sul posto di lavoro in Alto Adige" può essere scaricato dal sito dell'Istituto: www.afi-ipl.org.

Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere allo psicologo del lavoro e ricercatore IPL Tobias Hölbling (T. +39 0471 41 88 31, tobias.hoelbling@afi-ipl.org).

Grafico 1

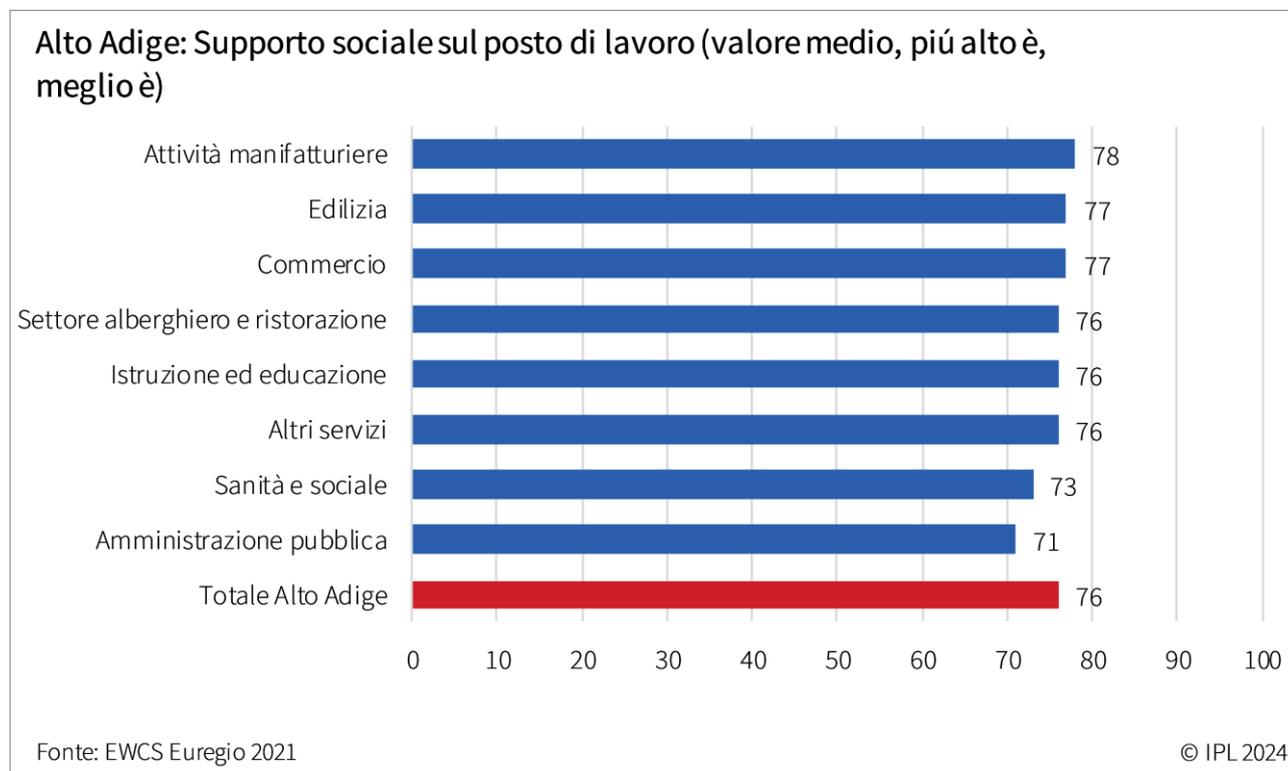


Grafico 2

