

## EWCS Euregio

# Focus settoriale: l'interazione sociale sul posto di lavoro in Alto Adige

## In breve

La media generale altoatesina relativa al supporto sociale raggiunge **76 punti su 100**, con buoni risultati in tutti i comparti economici.

Gli artigiani raggiungono **84 punti**, i lavoratori non qualificati **69 punti** e i conduttori di impianti e macchinari **70 punti**.

Il **20%** degli occupati nel settore sanità e assistenza sociale riferisce di aver subito comportamenti aggressivi sul posto di lavoro da parte di colleghi di lavoro, preposti, ma anche pazienti e utenti, rispetto al **23%** in Tirolo e al **10%** in Trentino.

**La prevenzione comportamentale e la prevenzione strutturale** possono dare sollievo ai dipendenti, offrendo loro formazione e rafforzando così l'economia dell'Alto Adige - soprattutto in vista della crescente concorrenza nella ricerca di personale qualificato.

## Premessa

Il presente Zoom IPL approfondisce molti aspetti che erano stati soltanto accennati nel precedente studio "L'interazione sociale nell'Euregio" (Hölbling 2023). Tale studio è raccomandato a tutti coloro che intendono conoscere le basi della psicologia del lavoro e le statistiche sulle interazioni sociali per come vengono intese dall'indagine europea sulle condizioni di lavoro.

Ecco una breve sintesi: laddove più persone collaborano oppure, più in generale, hanno contatti con altri individui nell'ambiente di lavoro (compresi clienti, pazienti, alunni ecc.) valgono determinate regole sociali senza le quali non sarebbe possibile convivere. Il superiore e i suoi collaboratori comunicano fra di loro? Ci si aiuta in caso di bisogno? E, riferendosi al lato negativo: in azienda volano offese, minacce, ci sono addirittura mobbing o attenzioni sessuali indesiderate da parte di colleghi di lavoro, superiori, ma anche clienti?

La qualità del clima sociale all'interno dell'impresa o di un'organizzazione, secondo le caratteristiche appena descritte, è importante, non solo per il benessere psichico dei dipendenti e superiori (cfr. Metanalisi di Carr et al. 2003, in Nerdinger et al. 2011:142), ma anche per la qualità dei servizi o della merce prodotta, e addirittura per i risultati economici ottenuti, come dimostrano Patterson & West 2005 in un loro notevole e famoso studio.

Il presente Zoom IPL analizza l'interazione sociale nei singoli settori economici e confronta i dati altoatesini con quelli del Tirolo e del Trentino. I risultati raccolti nei tre territori dell'Euregio vengono quindi confrontati anche con quelli di un gruppo di Paesi europei che comprende Austria, Italia, Germania e la Svizzera.

La particolarità di quest'analisi è il riferimento al settore: ad esempio, si confrontano i docenti altoatesini con quelli degli altri due territori, oppure gli operai di fabbrica a nord del Brennero con quelli lungo l'Adige e l'Isarco.

Questo focus settoriale permette quindi di valutare la qualità dell'interazione sociale: in quali settori gli occupati giudicano positivamente l'interazione sociale? In quali, invece, potrebbe essere migliore? Quali settori registrano principalmente comportamenti sociali problematici e in quale territorio sono più marcati?

Confrontando i vari settori dei territori è possibile evidenziare i comparti che vantano un comportamento sociale buono e quelli dove invece occorre intervenire. I rappresentanti delle varie categorie e i gruppi professionali possono a loro volta consultare i colleghi dei territori che hanno meno problemi.

## Sintesi

Tutte le indicazioni statistiche sono riportate nell'allegato A.1 al rispettivo numero di figura o tabella.

### Infobox 1

#### Settori non riportati per casistica insufficiente

Per i settori agricoltura, trasporti e magazzinaggio nonché servizi finanziari e assicurativi, il numero di casi altoatesini è troppo ridotto per permetterne una valutazione statistica. Pertanto, questi settori saranno omessi. Anche il ramo "Amministrazione pubblica, difesa, assicurazione sociale" registra una casistica carente, ma si avvicina di più alla soglia necessaria per poter parlare di risultati certi. È quindi possibile valutare anche questo settore, seppure sottolineando che i risultati possono dare solo un quadro molto generico della realtà.

### Tabella 1

Sostegno sociale, discriminazione vissuta e intimidazione: domande

Caratteristica	Items	Possibilità di risposta
Supporto sociale	I Suoi colleghi/pari la aiutano e le danno una mano [solo lavoratori autonomi]	* Di rado o mai * A volte
	I Suoi colleghi la aiutano e le danno una mano	* Spesso o sempre
Discriminazione vissuta	Il Suo superiore/capo l'aiuta e la supporta	
	Negli ultimi <b>12 mesi</b> è stato/a discriminato/a al lavoro? Con questa domanda intendo chiederle se è stato/a trattato/a meno favorevolmente o ingiustamente a causa della Sua persona o perché possiede determinate caratteristiche.	
	Maltrattamenti verbali o minacce: <b>Nell'ultimo mese</b> , nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	* Sì * No
	Attenzioni sessuali indesiderate: <b>Nell'ultimo mese</b> , nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	

Intimidazione

Bullismo, molestie, violenza: **Nell'ultimo mese**, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?

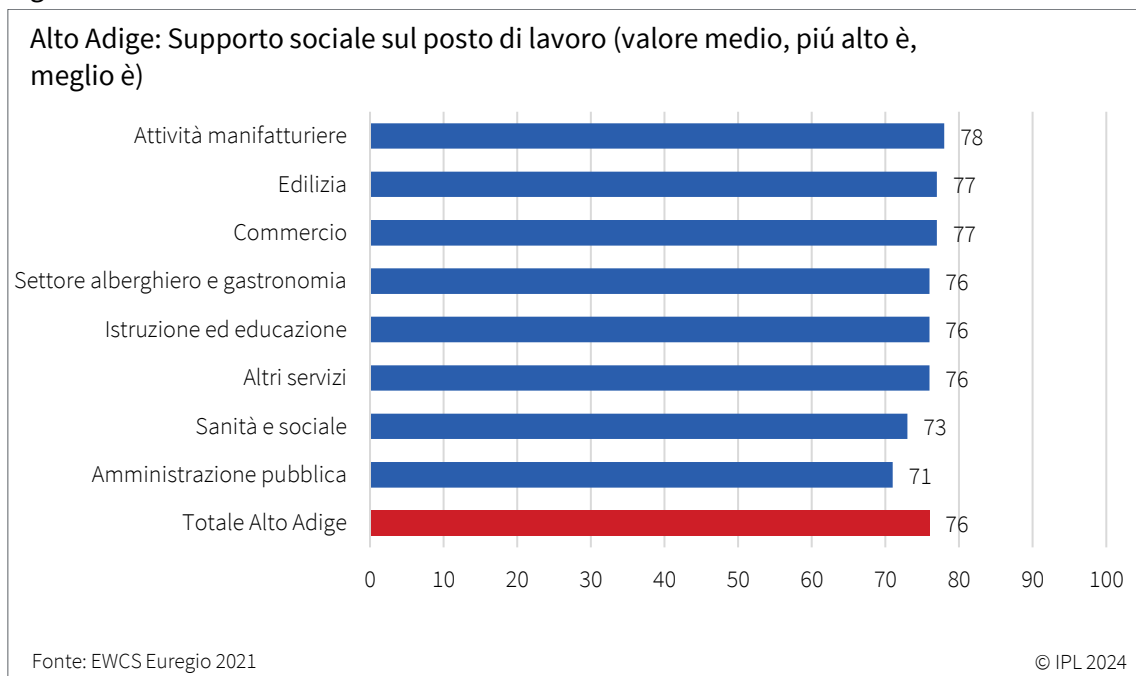
Maltrattamenti verbali o minacce: **Nell'ultimo mese**, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?

Bullismo, molestie, violenza: **Nell'ultimo mese**, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?

\* Sì  
\* No

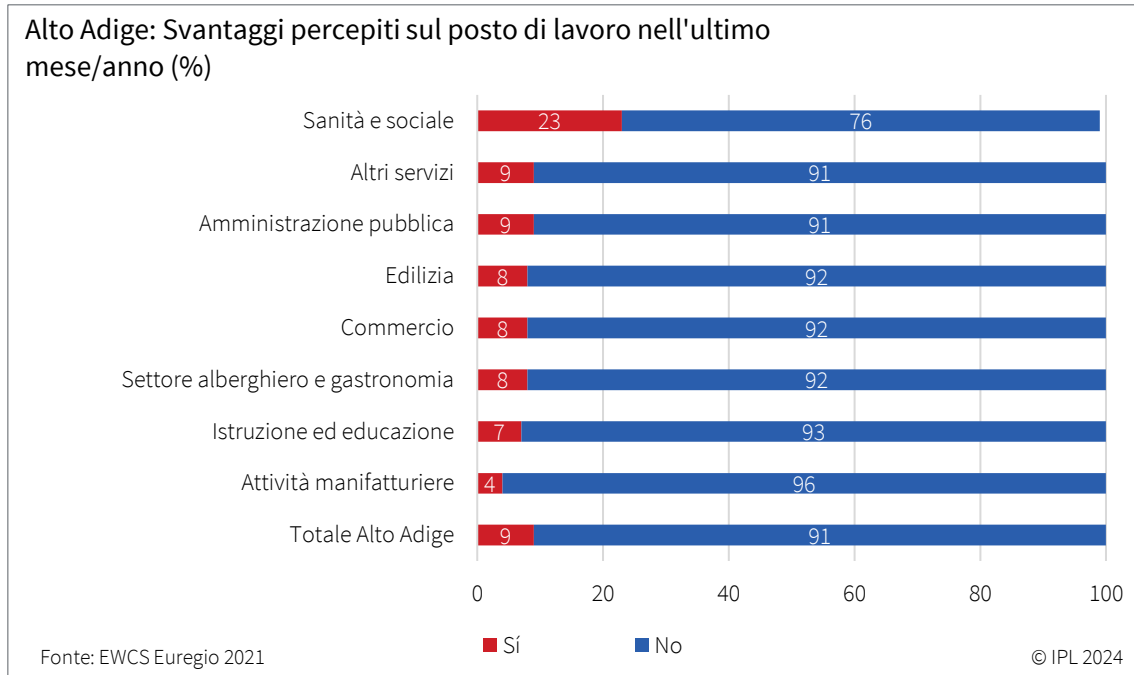
Fonte: EWCS Euregio 2021 © IPL 2024

Figura 1



Il supporto sociale sul posto di lavoro indica se, e con quale frequenza, i colleghi di lavoro e i superiori sono disposti ad aiutarsi a vicenda in caso di bisogno. L'intervallo parte da "mai" (0 punti) e arriva a "sempre" (100 punti). La media generale altoatesina di settore ammonta a 76 punti, un risultato buono anche se confrontato a livello europeo. Tra i vari settori non si registrano differenze statistiche significative: il supporto sociale è soddisfacente in tutti i comparti. Nessun settore economico spicca in senso positivo o negativo.

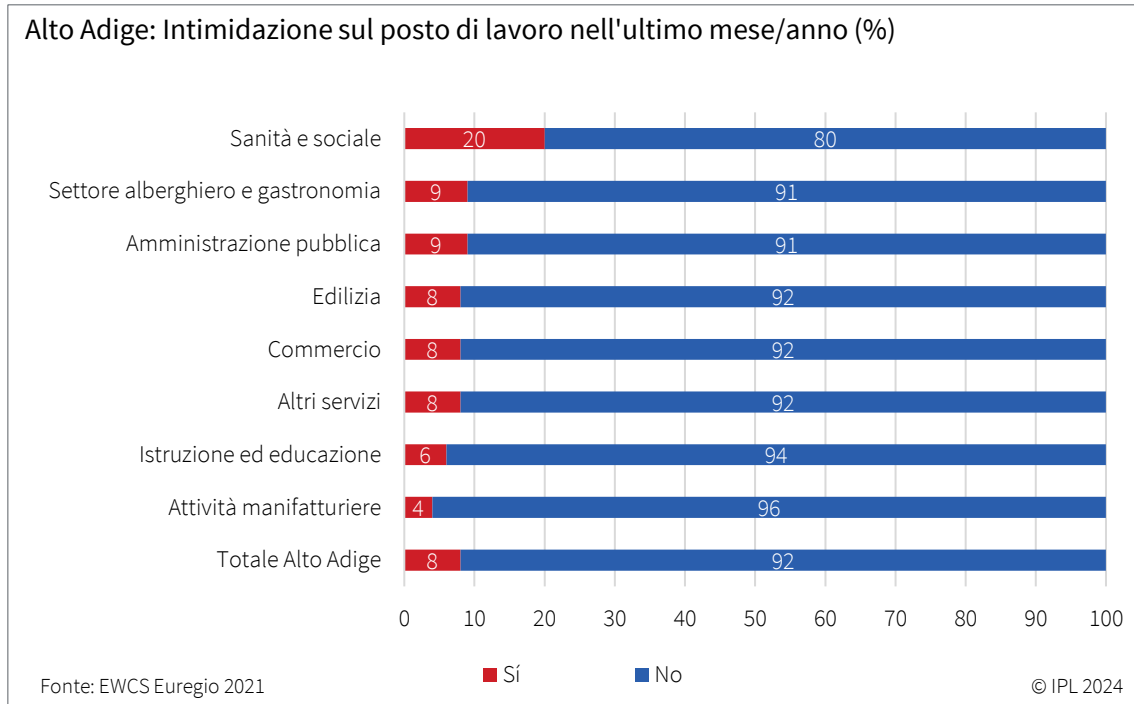
Figura 2



L'item relativo agli svantaggi percepiti non soddisfa i requisiti statistici necessari (a causa di mancanza di consistenza interna) e pertanto non è possibile analizzare statisticamente eventuali differenze. Le variabili che rappresentano le diverse forme di svantaggio (discriminazione a causa di caratteristiche non modificabili, offese, mobbing, ecc.) sono state pertanto riunite attribuendo le possibili risposte "Sì, le ho subite nel corso dell'ultimo mese/anno" oppure "No, non le ho subito nel corso dell'ultimo mese/anno".

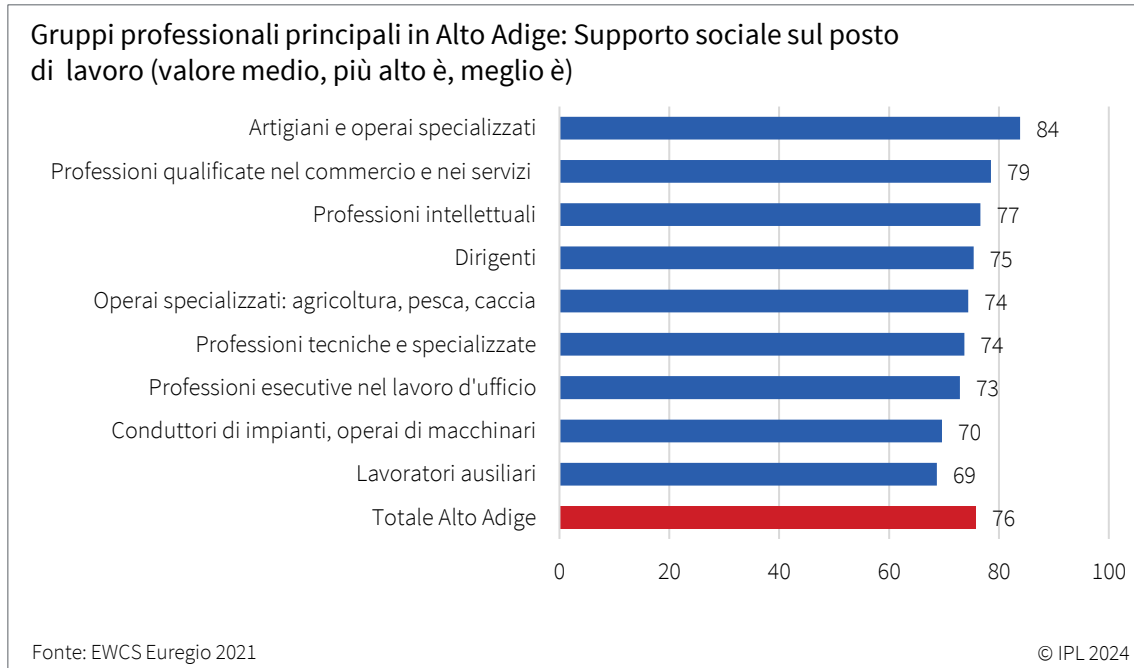
Osservando la graduatoria si nota subito l'elevato valore negativo nel settore sanità e assistenza sociale: quasi un quarto degli occupati di questo comparto ha risposto di avere subito nell'ultimo mese o nel corso dell'ultimo anno un qualche svantaggio sul posto di lavoro. Ciò non sorprende: infatti, in letteratura (cfr. Zeh et al 2009) è ben noto che le professioni in campo sanitario e sociale incontrano immancabilmente più spesso i lati oscuri del comportamento sociale umano avendo a che fare con un'utenza particolare, ossia persone con disturbi vari, problemi e limitazioni. Subiscono pertanto in misura maggiore svantaggi di, ad esempio, un manutentore di una fabbrica che lavora con delle macchine (come emerge del resto dalla graduatoria dove il settore manifatturiero registra il valore più basso pari al 4%). Un altro fattore che può contribuire a un alto valore di svantaggi subiti non solo nel settore sanità e assistenza sociale, ma anche in tutti gli altri comparti caratterizzati da condizioni di lavoro analoghe, è l'alto carico di lavoro dovuto alla mancanza di personale. Nel complesso i comparti altoatesini si posizionano comunque abbastanza bene: nella media provinciale solo 9 occupati su 100 riportano di essere stati offesi, minacciati, vittime di mobbing o discriminazioni nel corso dell'ultimo mese/anno.

Figura 3



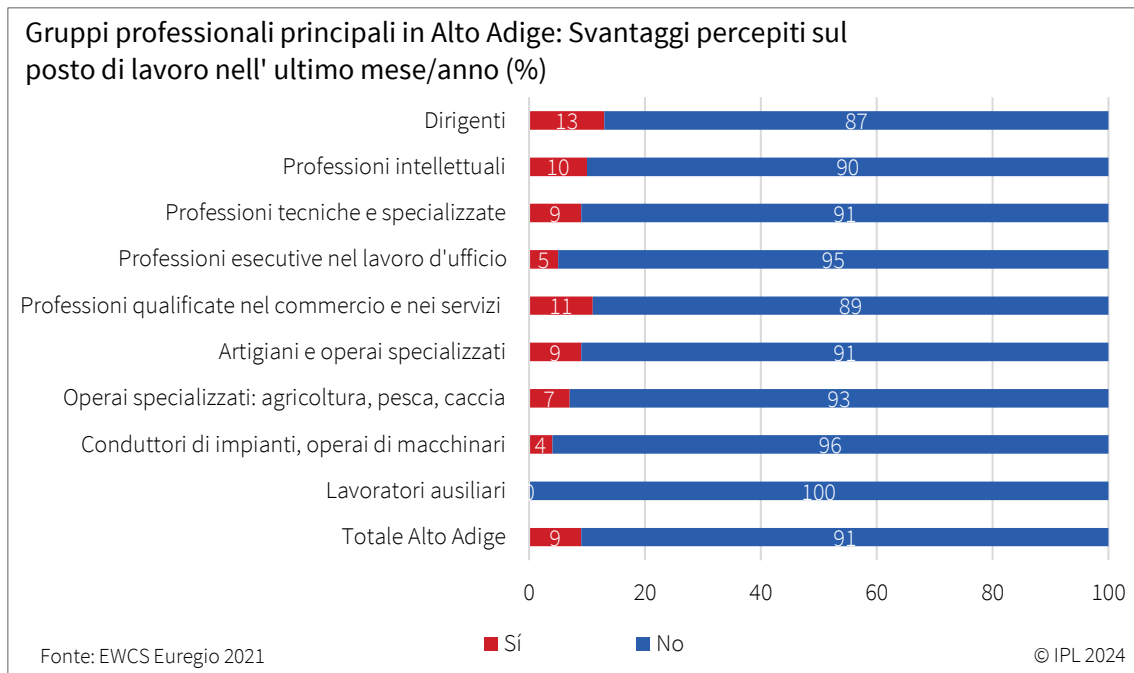
La caratteristica "Comportamenti aggressivi" ovvero Intimidazione include minacce e offese, attenzioni sessuali indesiderate, molestie e mobbing, nonché violenza sul posto del lavoro. È coperto statisticamente e fornisce pertanto risultati affidabili in relazione all'analisi di elementi in comune e di differenze. Non sorprende che i comparti che lavorano con utenti che si trovano in situazioni complicate sono potenzialmente più esposti a comportamenti aggressivi rispetto ai settori in cui manca un contatto diretto. Altri fattori di rischio per un comportamento aggressivo sul posto di lavoro sono carenza di personale, alti carichi di lavoro e molta responsabilità diretta del singolo per mansioni poco strutturate e spesso anche non programmabili. La pressione che nasce in queste condizioni di lavoro viene spesso trasmessa ai colleghi di lavoro e, in casi estremi, può favorire fenomeni di mobbing. Il settore sanità e assistenza sociale riunisce tutte queste difficoltà e registra pertanto un risultato negativo. Gli altri comparti si posizionano più o meno sempre allo stesso livello; solo gli occupati del settore manifatturiero indicano molto più raramente comportamenti aggressivi. Questo non sorprende, in quanto i processi di lavoro in una fabbrica sono solitamente caratterizzati da un'elevata organizzazione, pianificabilità e regolarità, in cui il lavoratore si occupa esclusivamente delle macchine.

Figura 4



Estendendo l'analisi ai gruppi professionali principali, emerge che gli artigiani si aiutano a vicenda più spesso degli altri gruppi; infatti, li troviamo in cima alla graduatoria con 84 su 100 punti. Le professioni nelle attività commerciali e nei servizi si posizionano al secondo posto con 79 punti, seguite dalle professioni intellettuali e scientifiche. Nel caso degli artigiani è chiaro che molte mansioni, siano esse svolte in officina oppure in cantiere, possono essere eseguite solo collaborando con altri. La capacità di lavorare in squadra è un requisito base per molti mestieri artigiani, oltre che un criterio di assunzione. Anche le professioni nelle attività commerciali e nei servizi devono spesso collaborare e traggono particolare beneficio dal supporto reciproco. Lo stesso vale per le attività dirigenziali e specializzate, come possono essere quelle intellettuali e scientifiche, che richiedono un alto grado di collaborazione. Interessante è il posizionamento dei conduttori di impianti e macchinari, che rappresentano quasi la totalità di coloro che lavorano in fabbrica o come autisti. Nella sezione precedente si diceva che una giornata di lavoro strutturata con chiare suddivisioni delle mansioni lascia poco spazio agli svantaggi; pare, però, che allo stesso tempo si restringa anche il margine per il supporto sociale reciproco. Forse questa è una conseguenza del fatto che si lavora più spesso con macchine e impianti rispetto ad altre persone, che potrebbero invece dare il proprio aiuto.

Figura 5

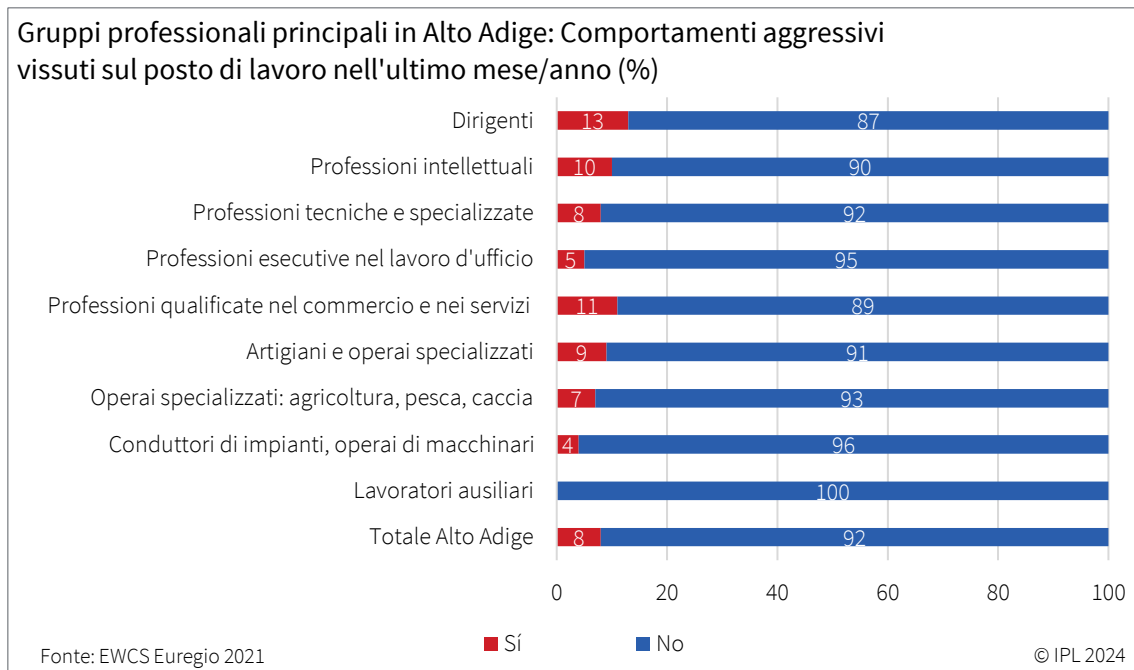


Per essere chiari, si ripete che "gli svantaggi percepiti" non sono una caratteristica in senso statistico, in quanto non soddisfano i requisiti di qualità statistici. I risultati vanno quindi presi con attenzione. In tutti i gruppi professionali sono per fortuna in pochi a dire di essere colpiti da svantaggi: a livello altoatesino neanche uno su dieci (9%). I più colpiti sono i dirigenti (13%) e le professioni nelle attività commerciali e nei servizi (11%); quelli meno colpiti, invece, sono i conducenti di impianti e macchinari (4%) e addirittura nessuno dei lavoratori non qualificati intervistati. Quest'ultimo dato è comunque poco credibile e dovuto alla mancanza di validità statistica.

Di norma, è comprensibile che i dirigenti e le professioni nelle attività commerciali e nei servizi corrano effettivamente il pericolo di subire degli svantaggi a causa della natura della loro attività lavorativa. Infatti, entrambi i gruppi hanno molto contatto con altre persone, il che rappresenta già di per sé una potenziale fonte di svantaggio. Dall'altro lato è anche comprensibile che una macchina, un animale o un'attività svolta in solitudine non possano offendere, minacciare o svolgere mobbing. Il lavoro a diretto contatto con le persone è pertanto il maggiore fattore di rischio e fonte di possibili svantaggi.



Figura 6



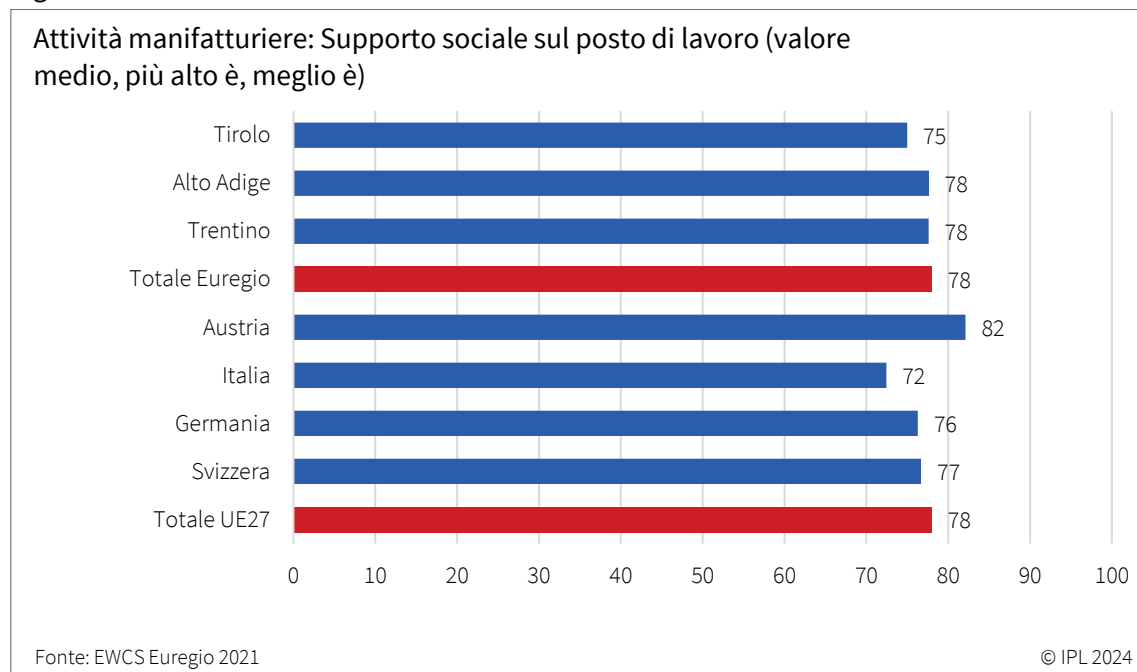
L'item "Comportamenti aggressivi vissuti" soddisfa, invece, i criteri di qualità statistica e si presta quindi bene per rilevare in quale misura vengano percepiti dagli occupati gli atti diretti e intenzionalmente dannosi nel contesto di lavoro. Come già detto, i dirigenti (13%), le professioni nelle attività commerciali e nei servizi (11%), che nella loro attività lavorativa hanno molto contatto con le persone, sono più esposti al rischio di essere offesi, minacciati, ecc. Questi comportamenti aggressivi possono essere perpetrati da tre gruppi: dai colleghi di lavoro, dai preposti oppure, come spesso accade, da clienti, utenti e pazienti, ossia da terzi che usufruiscono dell'attività lavorativa. Si pensi, ad esempio, a un autista di autobus che viene insultato dai passeggeri che non sanno comportarsi, oppure alle commesse che devono sentirsi dire dai clienti cose poco gentili. Anche qui possiamo partire dal concetto che il valore molto basso dei lavoratori non qualificati sia sicuramente un dato scorretto. Forse molti lavoratori non qualificati non riportano comportamenti aggressivi perché si vergognano davanti agli intervistatori oppure perché un determinato tono rozzo sul lavoro è normale e non viene, ad esempio, percepito come grave e catalogato subito come offesa, cosa che invece avrebbero fatto altri gruppi professionali.

## Analisi per settore

In questa sezione i singoli comparti altoatesini saranno confrontati con i settori analoghi dell'intera Euregio e di alcuni Paesi europei selezionati. Si tratta di capire se i valori di un determinato settore altoatesino sono uguali, migliori o peggiori di quelli dello stesso settore del gruppo a confronto. Nel caso in cui si distinguessero statisticamente in modo significativo dai valori dello stesso settore in altre aree geografiche conviene approfondire la questione.

## Attività manifatturiere

Figura 7

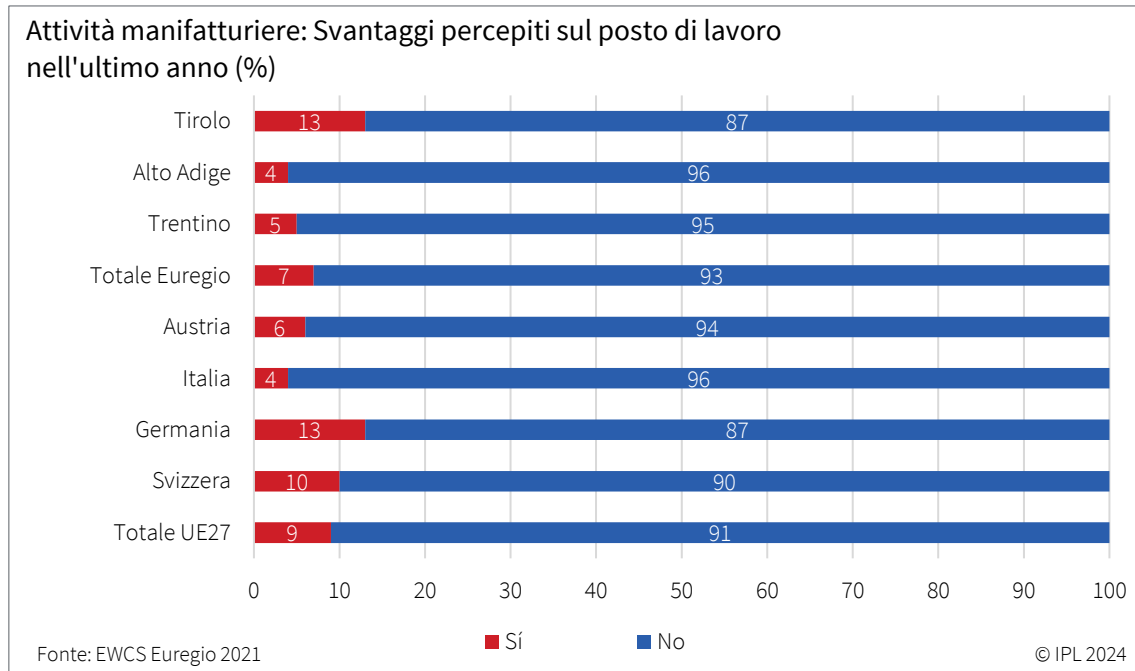


Nel settore manifatturiero i colleghi di lavoro e i preposti si aiutano a vicenda in ugual misura in tutta l'Euregio; le differenze riscontrate non sono, infatti, statisticamente significative. Per quanto concerne il supporto sociale, l'Alto Adige ottiene un buon risultato pari a 78 punti che corrisponde alla media UE (78 punti), mentre si posiziona molto meglio dell'Italia (72 punti) e viene superato solamente dall'Austria con 82 punti.

Questo comparto è in cima alla graduatoria per l'interazione sociale sul posto di lavoro. Un motivo potrebbe essere il tipo di mansione svolta: nell'industria è importante che gli ingranaggi funzionino perfettamente e garantiscano così un determinato risultato. Non c'è molto margine per diverbi personali tra dipendenti, anche perché bloccherebbero subito e in modo evidente il processo di lavoro. In fabbrica è anche esclusa una responsabilità diffusa per mancata prestazione. Si aggiunga che il settore manifatturiero è da sempre il comparto nel quale la solidarietà e la coesione tra i

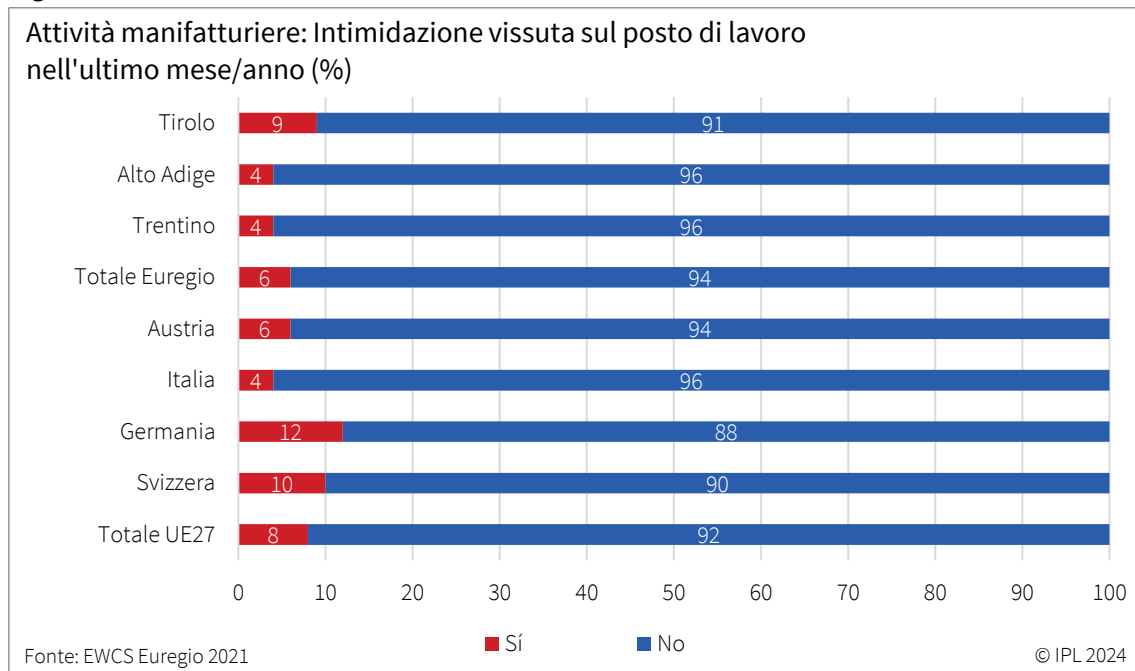
dipendenti sono importanti. Infatti, è qui che sono nati i primi sindacati. Probabilmente si tratta di un principio ancora oggi potente.

Figura 8



Le varie forme di svantaggio sembrano essere molto meno marcate in Alto Adige che in Tirolo. In provincia di Bolzano solo il 4% di tutti gli intervistati indica di essere stato svantaggiato ingiustificatamente nel corso degli ultimi anni in una qualsiasi forma, a causa di caratteristiche non modificabili o del comportamento di altri. Si tratta di un valore nettamente inferiore alla media UE pari al 9%. Il valore del Tirolo (13%) è notevolmente più alto di quello austriaco (6%).

Figura 9



Lo stesso quadro emerge per la domanda se gli occupati del settore manifatturiero abbiano vissuto nel corso degli ultimi anni dei comportamenti aggressivi. Gli occupati altoatesini di questo settore ritengono, insieme ai loro colleghi trentini, che ciò non sia quasi mai avvenuto (rispettivamente 4% di consenso). In Germania e in Svizzera molti più occupati indicano di aver subito comportamenti aggressivi da parte dei colleghi di lavoro, dei loro superiori ma anche da parte dei clienti (rispettivamente 12 e 10%).

Tabella 2

Discriminazioni: Componenti (%)

Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	4
Bullismo, molestie, violenza	1
Attenzioni sessuali indesiderate	0

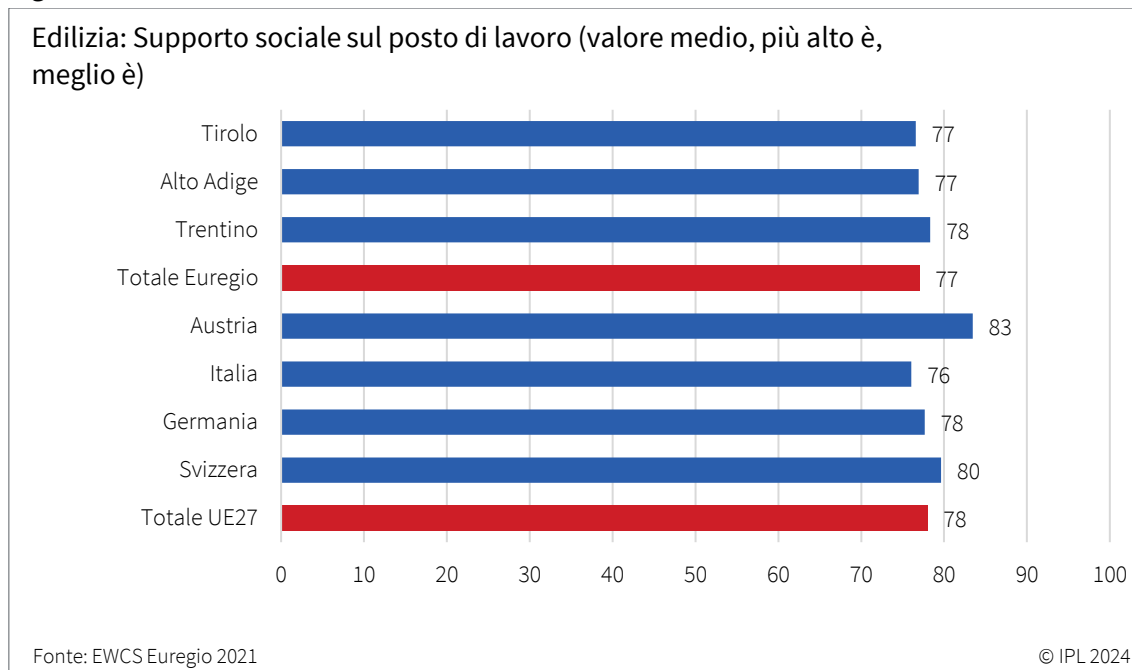
Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

Analizzando i comportamenti aggressivi si vede che prevalgono offese e minacce (4%), seguite da mobbing, molestie e violenza (1%). In questo settore non sono state segnalate attenzioni sessuali indesiderate.

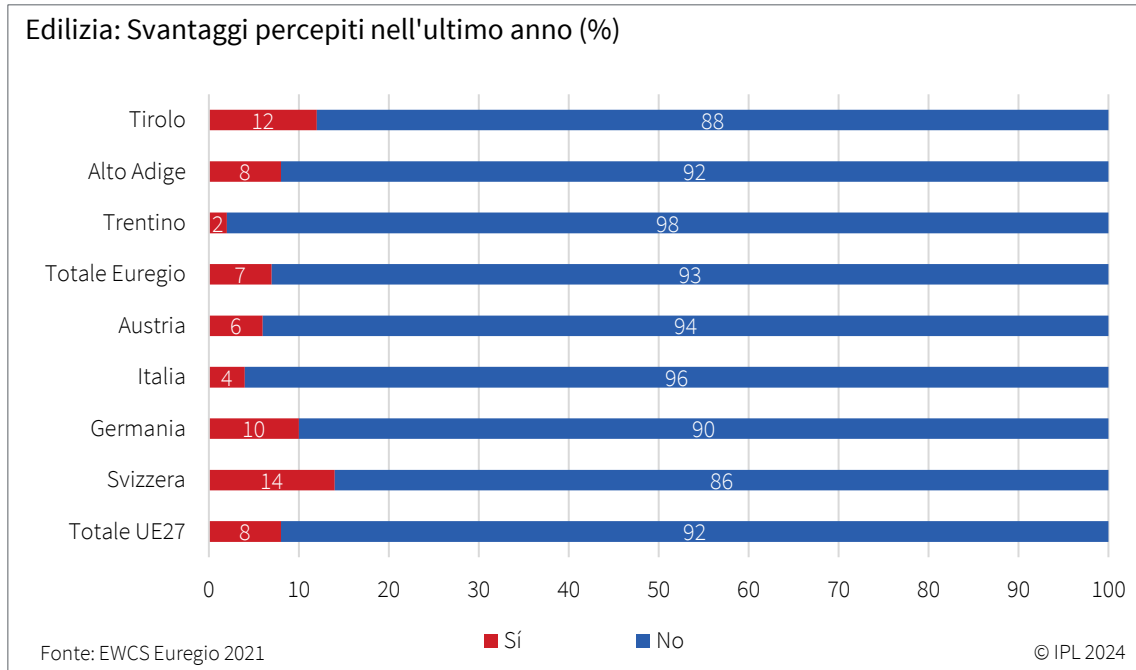
## Edilizia

Figura 10



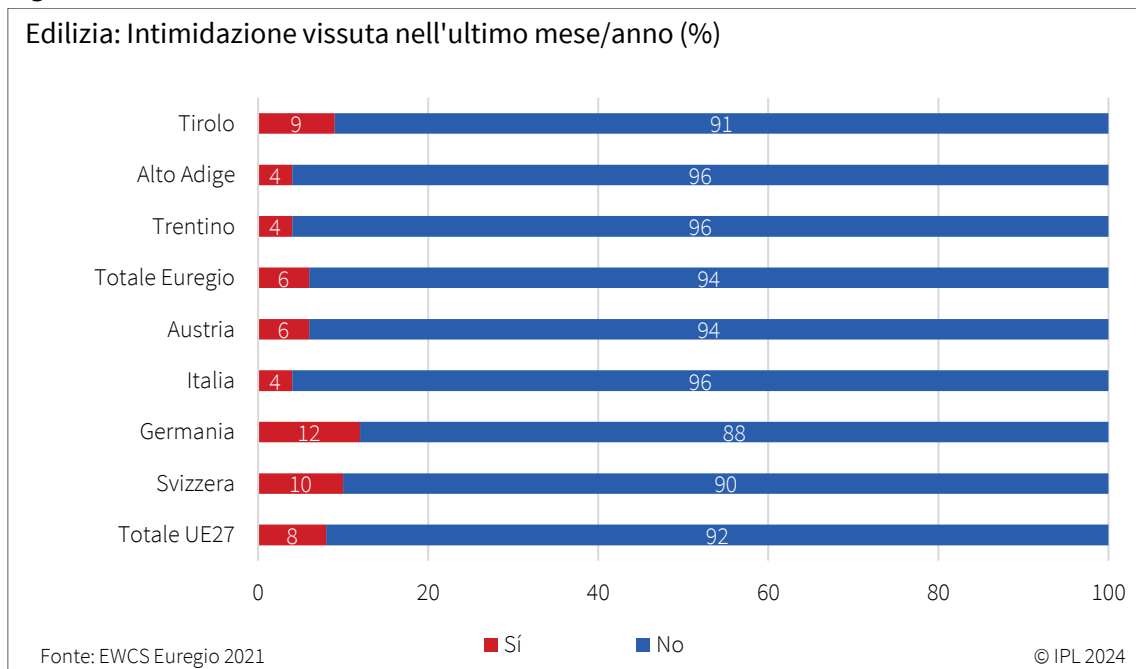
I tre territori dell'Euregio non si distinguono nel supporto sociale da parte di colleghi di lavoro e tra colleghi di lavoro e superiori. Nel comparto edile ci si aiuta dappertutto nello stesso modo. L'Alto Adige registra 77 punti che corrispondono quasi esattamente alla media UE (78 punti) e all'Italia (76 punti); invece, spicca in positivo l'Austria con 83 punti.

Figura 11



L'8% degli occupati altoatesini dell'edilizia dichiara di aver subito una qualche forma di svantaggio sul posto di lavoro. L'Alto Adige si avvicina così più alle stime del Tirolo settentrionale e orientale (12%) che a quelle trentine, dove solo il 2% dichiara di essere stato svantaggiato nel corso degli ultimi anni sul posto di lavoro. Il valore trentino si distingue anche dagli altri due territori dell'Euregio, mentre l'Alto Adige si posiziona esattamente nella media UE (8%).

Figura 12



I tre territori dell'Euregio si distinguono invece nettamente tra di loro per quanto concerne le esperienze relative a comportamenti aggressivi sul posto di lavoro: di nuovo è (apparentemente?) il Trentino a registrare i valori migliori. L'Alto Adige, invece, con l'8% degli occupati che riportano tali comportamenti, ricopre la solita posizione intermedia, avvicinandosi comunque di più al Tirolo (12%). Questi valori dovrebbero dare da pensare: può veramente essere che in Paesi come l'Italia e l'Austria solo il 3% e il 4% degli occupati vive effettivamente comportamenti aggressivi da parte di colleghi di lavoro, superiori o clienti?

Tabella 3

Discriminazioni: Componenti (%)

<b>Domanda</b>	<b>Sì</b>
Maltrattamenti verbali o minacce	8
Bullismo, molestie, violenza	3
Attenzioni sessuali indesiderate	3

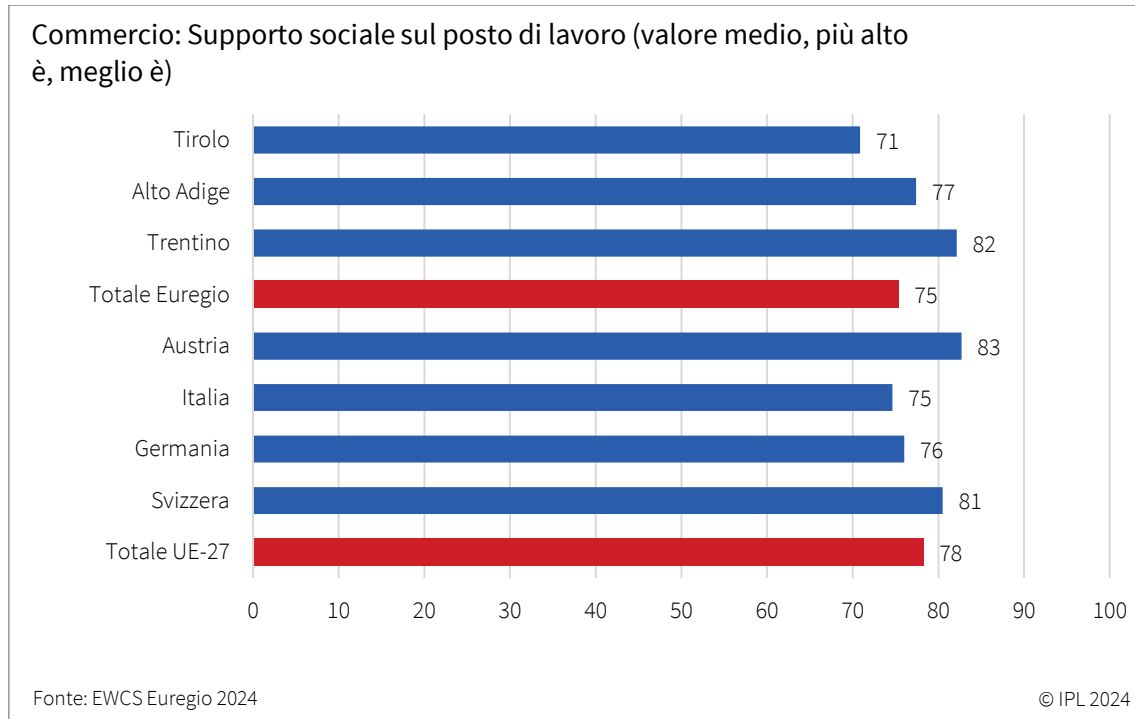
Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

Tra i comportamenti aggressivi prevalgono le minacce e le offese, vissute dall'8% degli occupati di questo settore nel mese antecedente all'intervista. Rispettivamente il 3% riferisce di attenzioni sessuali indesiderate e mobbing, molestie e violenza. Qui occorre intervenire con la prevenzione comportamentale: le imprese istruiscono i propri dipendenti su come reagire in modo adeguato a offese e minacce?

## Commercio

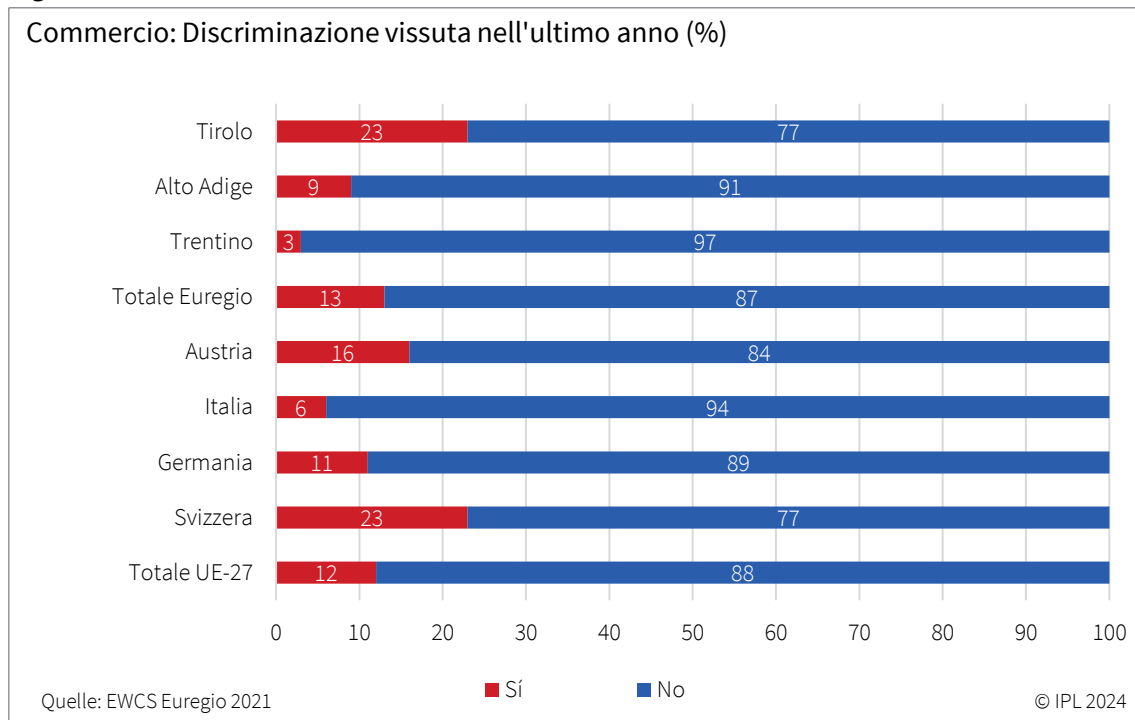
Figura 13



Gli occupati del commercio hanno opinioni diverse per quanto concerne la domanda se il supporto sociale sul posto di lavoro sia buono o meno. A nord del Brennero e a est di Dobbiaco gli occupati ritengono che il supporto lasci molto a desiderare (71 punti). L'Alto Adige registra invece in questa domanda 77 punti, proprio come la media UE (78 punti). Nel Trentino il supporto reciproco nel commercio sembra funzionare egregiamente, registrando un valore di 82 punti, che corrisponde al livello della Svizzera (81 punti) e dell'Austria (83 punti). Qui sarebbe opportuno approfondire anche in modo qualitativo i motivi di tali differenze; il commercio è un grande datore di lavoro e dovrebbe essere interessato a imparare dai vicini che, secondo il giudizio degli occupati, si comportano meglio.



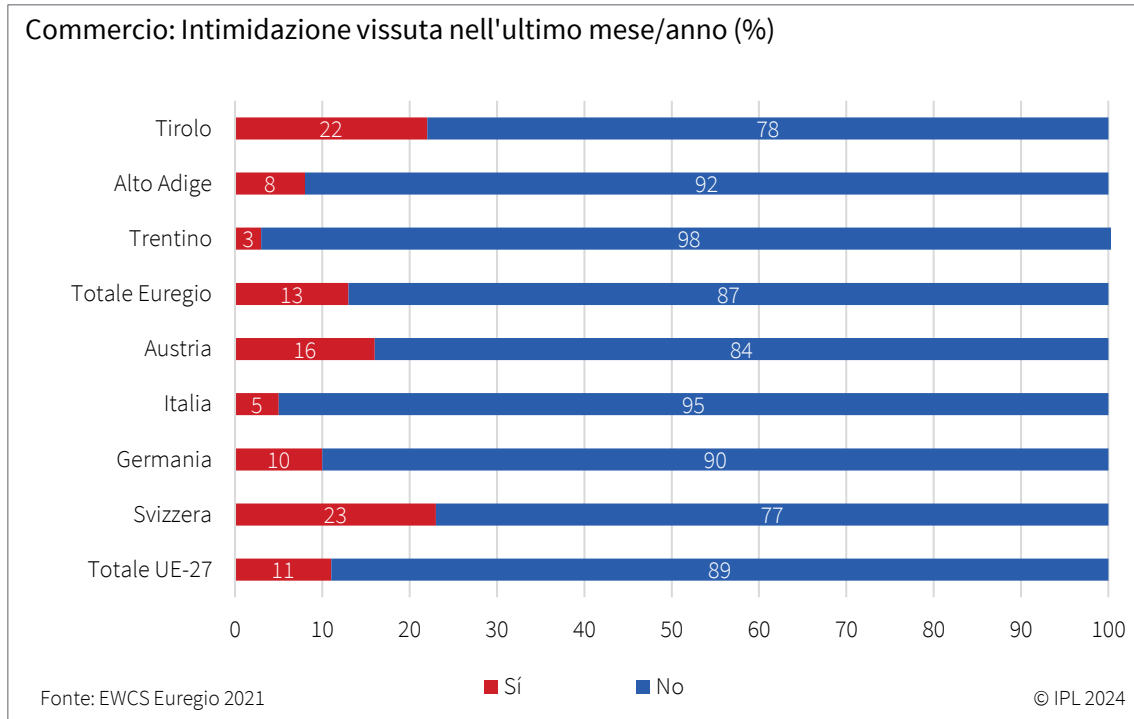
Figura 14



Un vero e proprio abisso si apre alla domanda se gli occupati del commercio abbiano vissuto comportamenti di svantaggio o addirittura aggressivi. In Tirolo quasi un quarto degli occupati (23%) indica di aver vissuto una qualche forma di svantaggio nel corso dell'ultimo anno, mentre il 22% ha subito aggressioni. In Alto Adige le risposte affermative a questa domanda sono molto più limitate e quindi migliori (9% e 8%). L'Alto Adige si posiziona addirittura sotto la media comunitaria di 12% e 11% nei comportamenti aggressivi. In questo punto l'Italia registra valori nettamente inferiori agli altri Paesi mitteleuropei.

Come è possibile che ci siano differenze così eclatanti? Innanzitutto, va sottolineato che (soprattutto per i comportamenti aggressivi) gli autori non sono solo colleghi di lavoro e superiori, ma anche i clienti. I clienti possono offendere, minacciare, esprimere commenti inadeguati e indesiderati ecc. Dato che gli occupati del commercio hanno a che fare quotidianamente con molti clienti, la possibilità di essere soggetti a comportamenti stupidi, o peggio, da parte dei clienti è purtroppo semplicemente maggiore che per le persone che lavorano in fabbrica. Si tratta di un destino condiviso da tutti gli occupati dei settori in cui il contatto con i clienti fa parte del lavoro quotidiano.

Figura 15



Analizzando più a fondo l'item "Comportamento aggressivo" emerge che sono state indicate soprattutto offese e minacce (5% degli occupati di questo settore ne hanno vissute). Subito dopo segue "mobbing, molestie e violenza" (anche 4%, il che corrisponde alla media generale). Le "attenzioni sessuali indesiderate" sembrano essere invece quasi inesistenti (1%).

Tabella 4

Discriminazioni: Componenti (%)

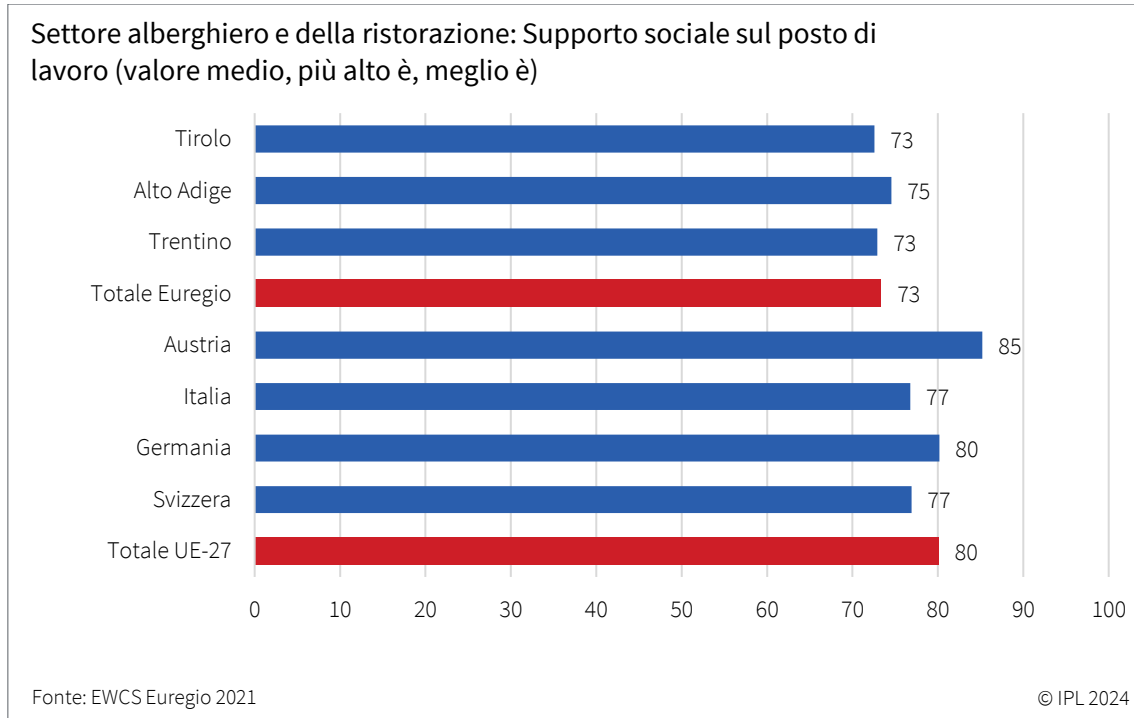
Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	8
Bullismo, molestie, violenza	3
Attenzioni sessuali indesiderate	3

Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

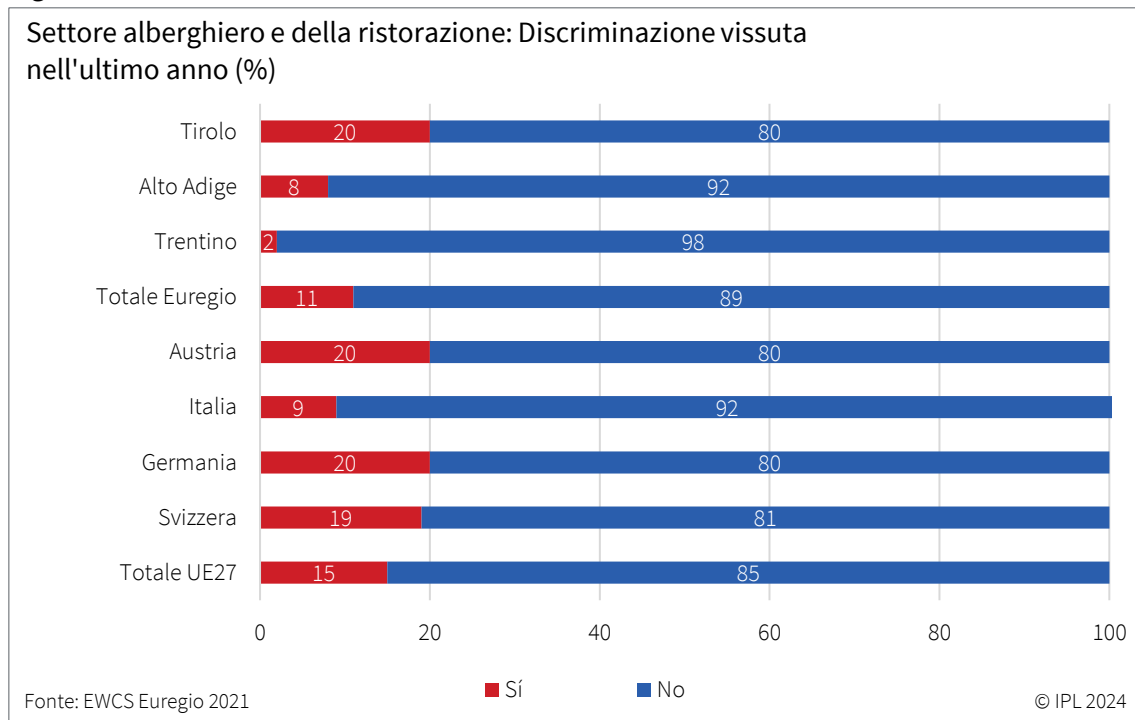
## Settore alberghiero e della ristorazione

Figura 16



Gli occupati del settore alberghiero e della ristorazione all'interno dell'Euregio danno tutti un giudizio medio al supporto reciproco sul posto di lavoro. In Alto Adige il supporto, pari a 75 punti, è leggermente migliore che negli altri due territori. Se si considera il contesto europeo, l'Euregio non si posiziona molto bene e resta nettamente sotto la media UE di 80 punti. Per un settore economico così importante per l'Alto Adige questo risultato non è motivo di orgoglio, bensì un segnale d'allarme, soprattutto alla luce dell'aspra concorrenza che regna già ora sul mercato del lavoro per trovare cuochi, camerieri, personale per la reception e tutti i mestieri necessari al settore alberghiero e della ristorazione.

Figura 17



In Alto Adige solo l'8% degli occupati di questo settore indica di essere stato esposto durante il proprio lavoro a qualche forma di svantaggio. Per un'attività a continuo contatto con le persone, che già per questo motivo offre molte occasioni di attrito sociale, non si tratta di un cattivo risultato, soprattutto se rapportato a quello del Tirolo, altra regione a forte vocazione turistica, dove un occupato su cinque (20%) ha subito svantaggi.

In generale, i Paesi di lingua tedesca (20%) si distinguono nettamente dall'Italia (9%) e si posizionano al di sopra della media UE (15%).

I trentini e gli italiani sopportano forse meglio gli svantaggi? O semplicemente ci sono meno svantaggi nell'area di lingua italiana perché sia gli occupati che i clienti si comportano in modo più gentile e rispettoso? In ogni caso, questi sono i risultati che emergono dalla domanda relativa all'aggressività vissuta, i cui valori si distinguono solo leggermente dalla domanda sugli svantaggi in generale.

Figura 18

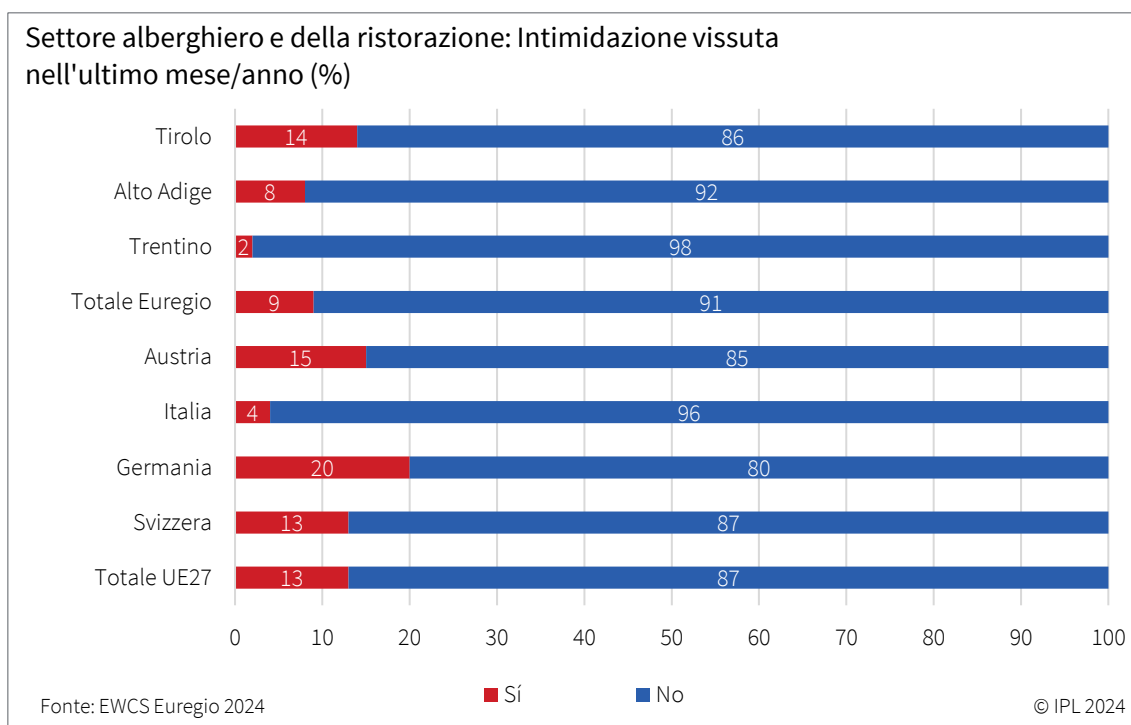


Tabella 5

Discriminazioni: Componenti (%)

Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	6
Bullismo, molestie, violenza	3
Attenzioni sessuali indesiderate	3

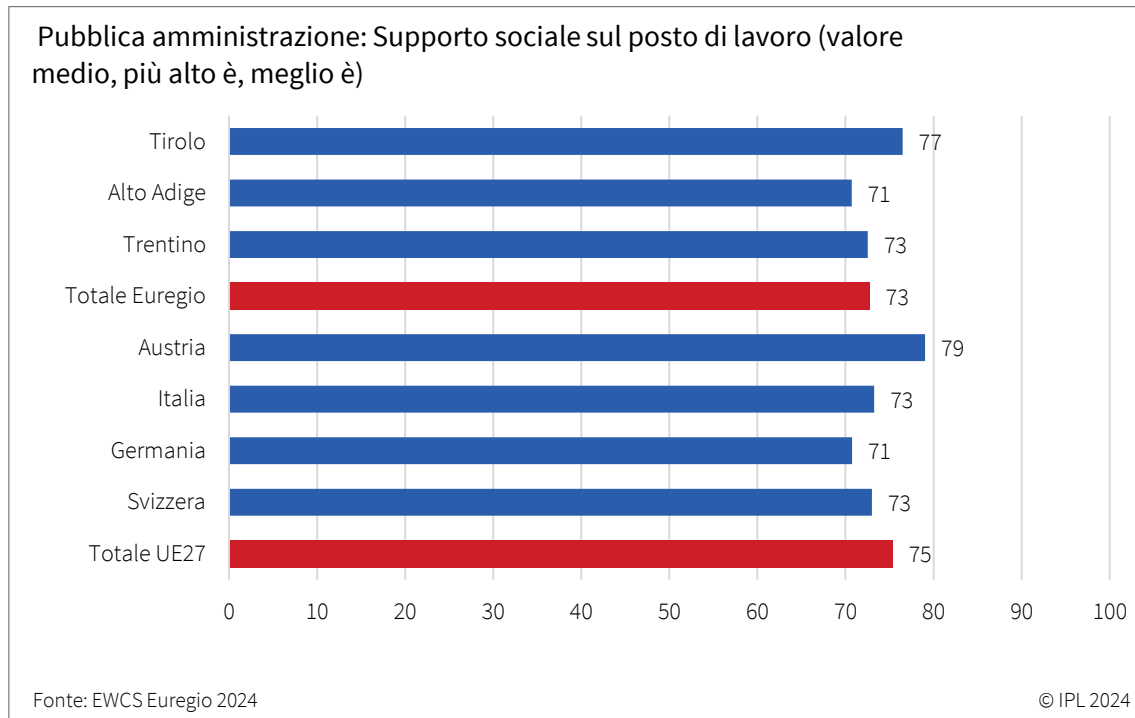
Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

Nel mese prima dell'intervista, sei occupati su 100 hanno riferito di aver subito offese e minacce. Mobbing, molestia e violenza nonché attenzioni sessuali indesiderate sono stati un problema per il 3% degli occupati nell'ultimo anno di lavoro. Il fatto che sei occupati su 100 siano stati offesi o minacciati nel mese prima dell'intervista è riconducibile all'inevitabile contatto con i clienti; dove si ha a che fare con persone (che festeggiano, sono arrabbiate, euforiche o ubriache) si riscontrano comportamenti "umani", il che ovviamente non può essere una scusante. Le aziende dovrebbero invece formare i loro dipendenti su come reagire adeguatamente a esternazioni inaccettabili da parte dei clienti.

## Pubblica amministrazione, difesa, assicurazione sociale

Figura 19

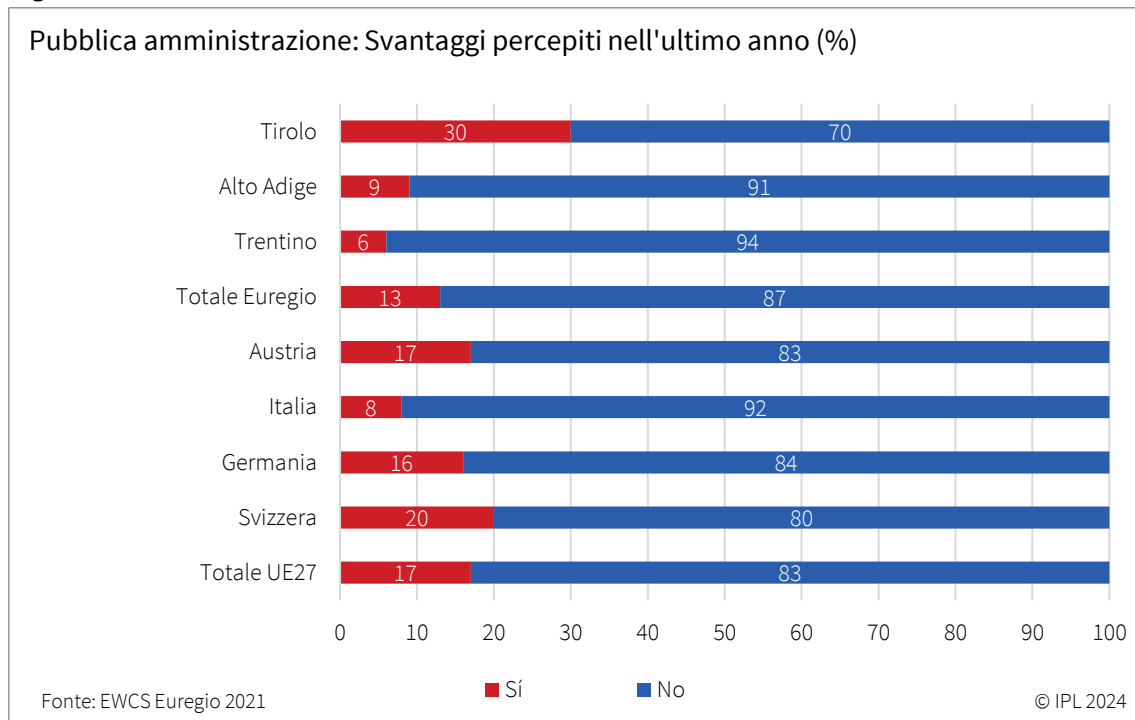


Attenzione: in questo settore, per l'Euregio esistono troppi pochi casi per formulare delle valutazioni pienamente valide e statisticamente rappresentative. Le affermazioni qui formulate per l'Euregio nel suo complesso e per i singoli territori rappresentano solamente un quadro approssimativo della realtà. I rapporti di grandezza dovrebbero però corrispondere. Nel gruppo a confronto (Italia, Austria, ecc.) i casi sono invece sufficienti per formulare delle affermazioni statisticamente fondate.

In Alto Adige il supporto sociale sul posto di lavoro (71 punti) sembra andare all'incirca nella stessa direzione degli altri due territori, seppure il Tirolo raggiunga alcuni punti in più (77 punti).

Di contro, in Tirolo gli svantaggi percepiti sul posto di lavoro sono il doppio rispetto a sud del Brennero. Dei valori per l'Alto Adige e il Trentino non si può dire nulla di certo tranne che sono inferiori.

Figura 20



Anche per quanto concerne i comportamenti aggressivi il Tirolo si posiziona, con il 30% degli occupati che ha vissuto degli eventi nel corso dell'ultimo anno, ampiamente davanti all'Alto Adige (circa 9%) e al Trentino (4%). A livello europeo, nei Paesi di lingua tedesca mitteleuropei gli occupati di questo settore dichiarano molto più spesso di aver subito un comportamento aggressivo nel contesto di lavoro rispetto agli occupati italiani, che registrano solo un 7% posizionandosi così molto al di sotto della media UE.

Figura 21

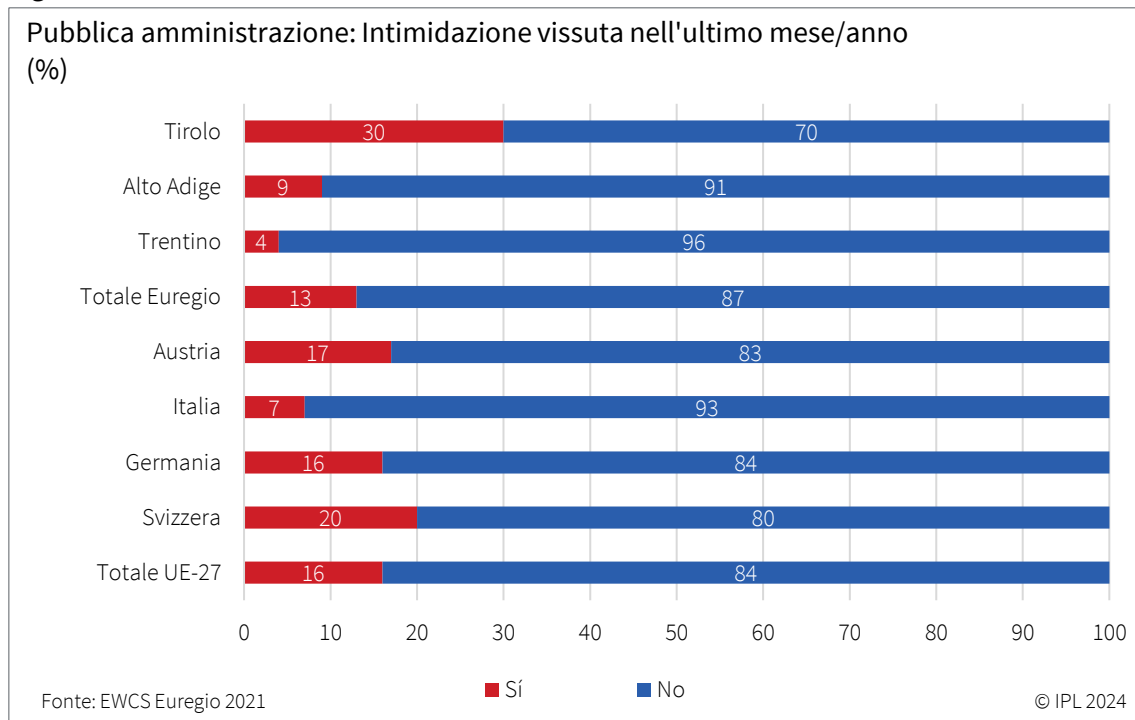


Tabella 6

Discriminazioni: Componenti (%)

Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	9
Bullismo, molestie, violenza	0
Attenzioni sessuali indesiderate	4

Fonte: EWCS Euregio 2021

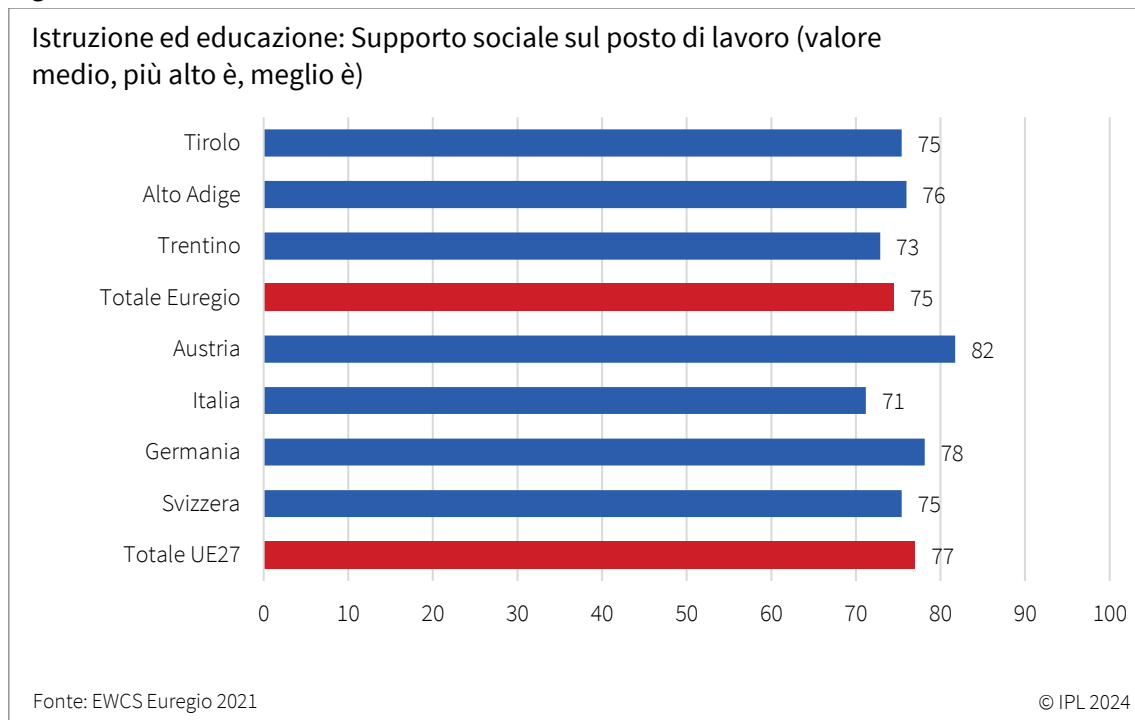
© IPL 2024

Come già detto, questi numeri vanno considerati con attenzione: tuttavia, sembra che le offese e le minacce siano il problema maggiore in questo settore (circa il 9%). Sembra un dato plausibile in quanto negli uffici ci sono molti contatti con i clienti per questioni serie e spesso emotive (tenendo presente che le forze dell'ordine hanno per definizione spesso a che fare con persone in condizioni straordinarie). Il 4% degli occupati ha vissuto a proprio parere "mobbing, molestie e violenza"; si tratta di un valore nei limiti degli altri settori. Ciò non significa però che sia positivo: al contrario, il mobbing può causare malattie e quindi maggiori costi dovuti alle assenze (Dorsch 2017: 423).



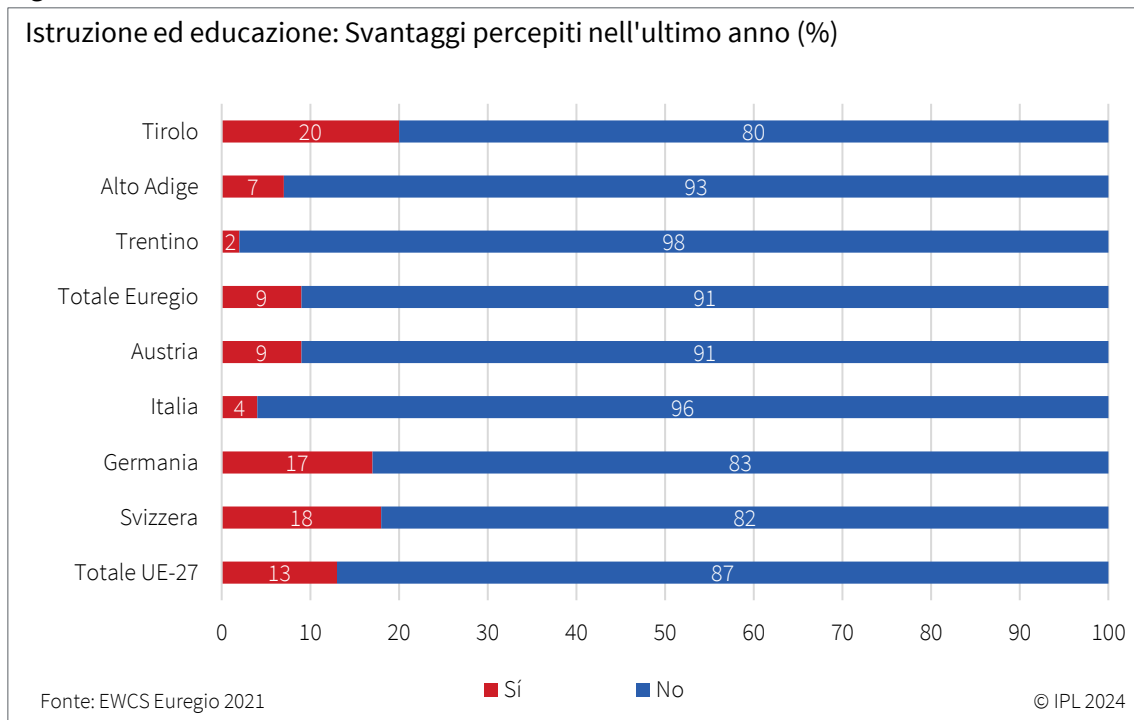
## Istruzione ed educazione

Figura 22



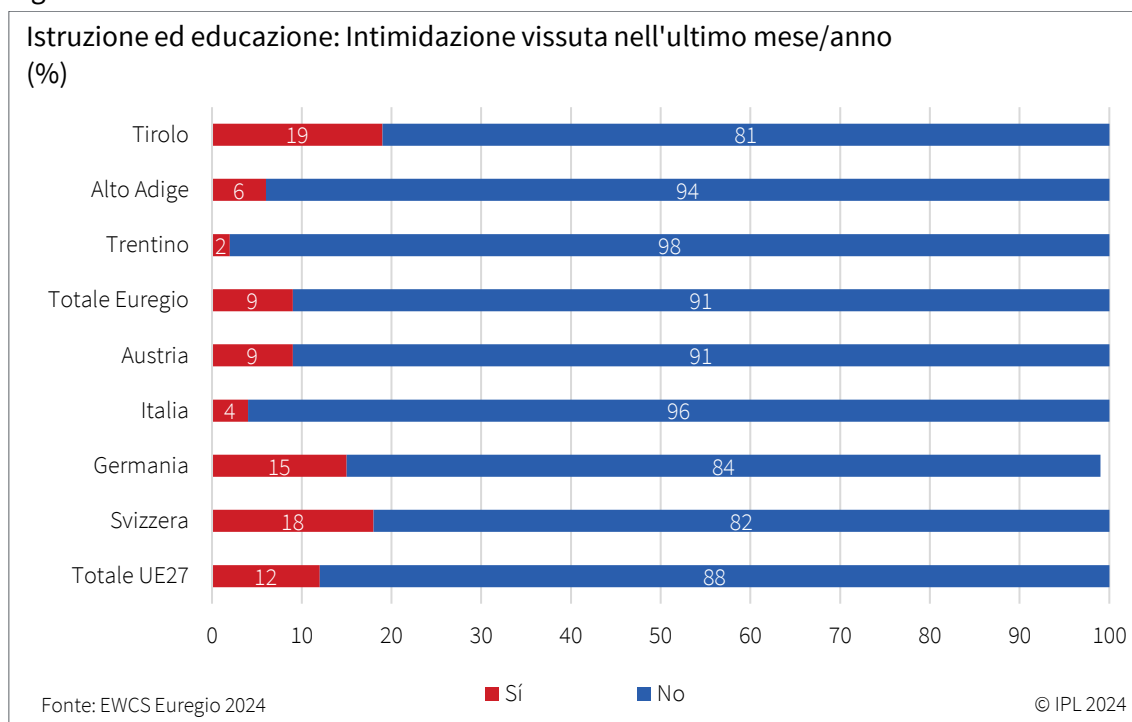
La maggior parte degli occupati altoatesini nel settore istruzione ed educazione ritiene che il supporto sociale da parte di colleghi di lavoro e superiori sia positivo. Su questo concordano anche con i colleghi di Innsbruck e di Trento, posizionandosi quasi esattamente alla media UE. Nel gruppo di confronto spicca l'Austria con un valore di 82 punti, mentre segue a grande distanza l'Italia con 71 punti. L'Euregio e anche l'Alto Adige non hanno quindi motivo di vergognarsi.

Figura 23



Anche in questo caso emerge il tradizionale divario tra Nord e Sud tra i tre territori dell'Euregio, proprio come, a livello superiore, emerge una differenza tra i Paesi mitteleuropei di lingua tedesca e l'Italia nella questione se gli occupati riportino svantaggi e comportamenti aggressivi o meno. In Tirolo, quasi il 20% riferisce di svantaggi o comportamenti aggressivi da parte di colleghi di lavoro, superiori, ma anche clienti (in questo caso alunni o bambini dell'asilo), mentre in provincia di Bolzano il valore resta straordinariamente basso (7%). Anche qui si pongono di nuovo le domande: questi valori così differenti sono il frutto di reali differenze comportamentali? Oppure le interazioni sociali a nord del Brennero sono veramente più dure che al sud, o cambia solamente la percezione? In ogni caso si tratta di un segnale interessante che i rappresentanti del settore dovrebbero approfondire.

Figura 24



Il problema maggiore nel settore dell'istruzione ed educazione sono mobbing, molestie e violenza: quattro occupati su 100 dichiarano di esserne stati colpiti. Seppure si tratti di un valore nella media degli altri settori, va detto che ogni caso (costoso e doloroso) è uno di troppo. Al secondo posto seguono offese e minacce che vengono riferite dal 3%. Nessuno ha invece indicato attenzioni sessuali indesiderate (0%).

Tabella 7

**Discriminazioni: Componenti (%)**

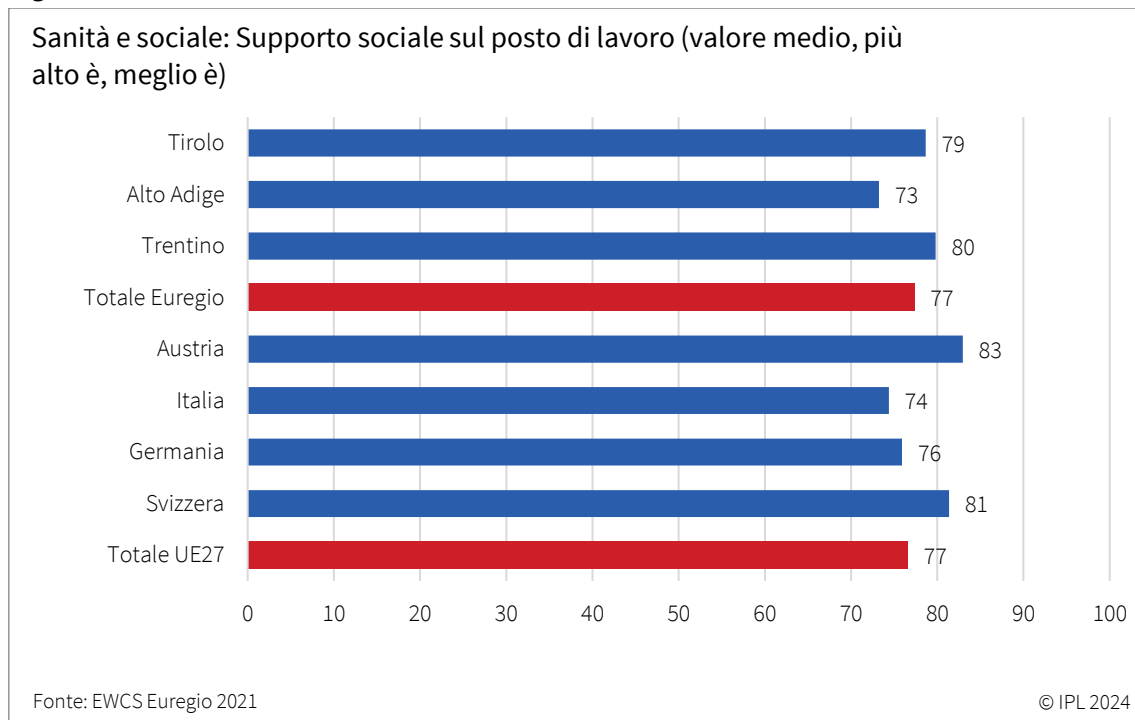
Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	4
Bullismo, molestie, violenza	3
Attenzioni sessuali indesiderate	0

Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

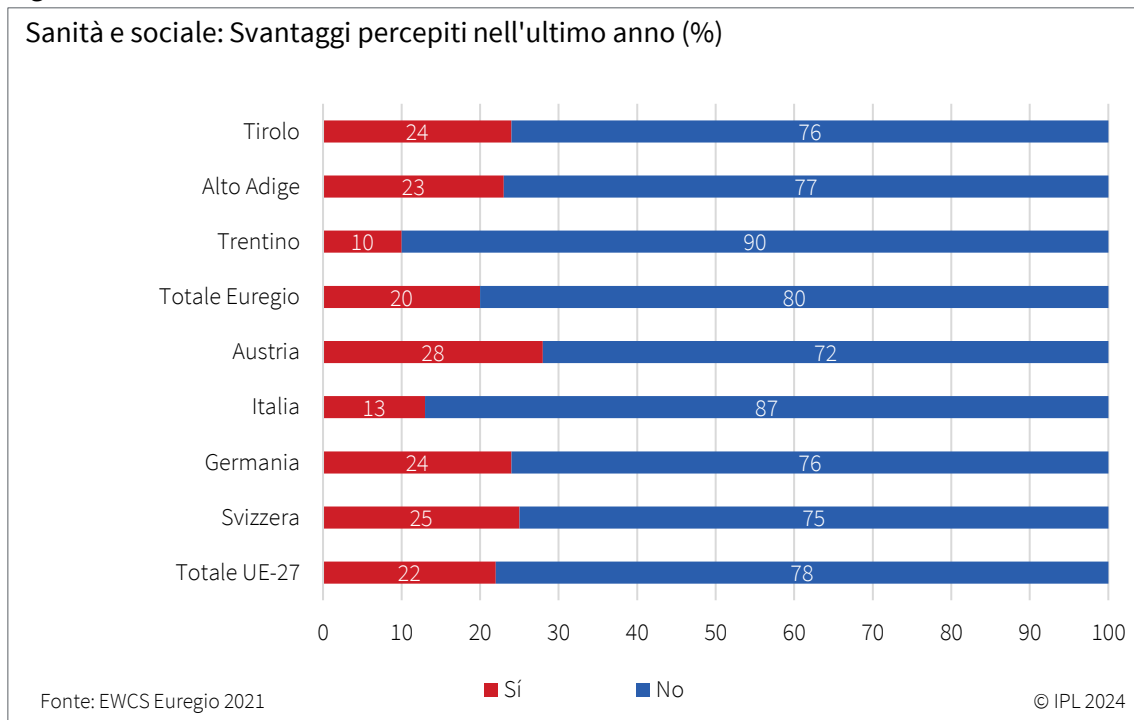
## Sanità e assistenza sociale

Figura 25



I tre territori dell'Euregio si distinguono solo di poco quando si tratta della domanda relativa al supporto sociale sul posto di lavoro. Qui il risultato altoatesino spicca negativamente: con 73 punti l'Alto Adige si posiziona peggio sia rispetto al Tirolo (79 punti) che al Trentino (80 punti). Sempre per quanto concerne il supporto sociale sul posto di lavoro, il dato altoatesino è anche inferiore alla media Euregio (77 punti) e forma insieme all'Italia (74 punti) il fanalino di coda del gruppo a confronto. La Svizzera (81 punti) e in particolare l'Austria con 83 punti sembrano fare le cose un po' meglio.

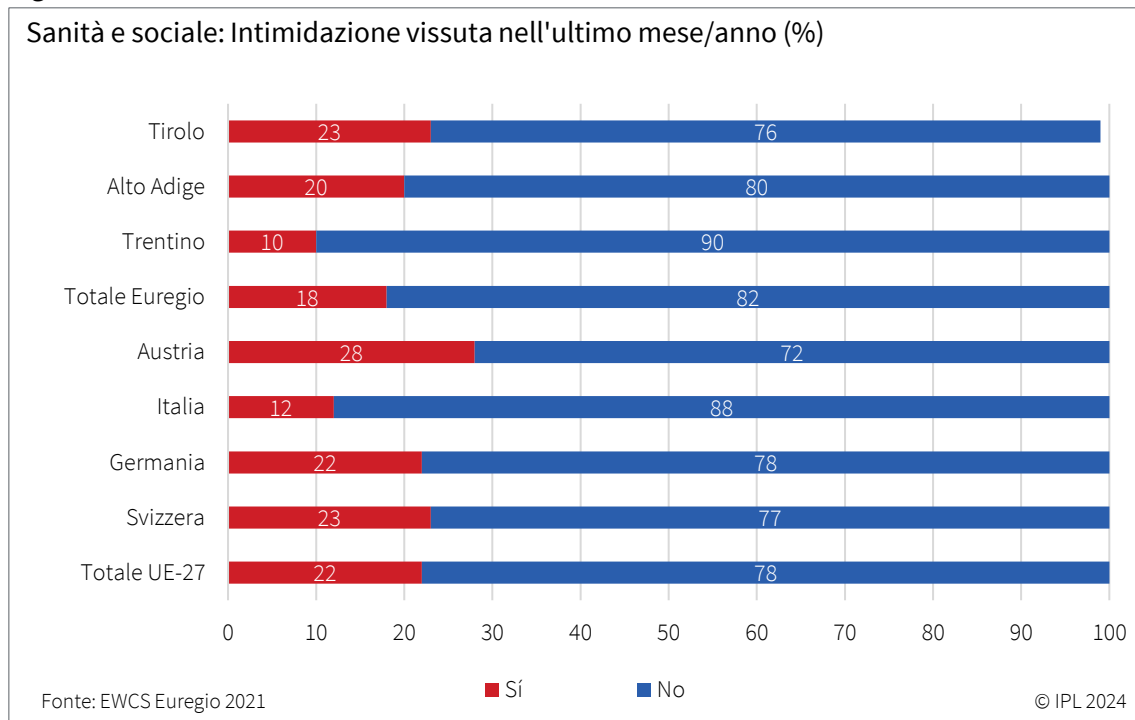
Figura 26



Molto interessanti sono anche i dati relativi agli svantaggi subiti e ai comportamenti aggressivi percepiti sul posto di lavoro. In questo il Tirolo e l'Alto Adige si posizionano allo stesso livello: quasi un occupato su quattro (24% e 23%) del settore sanità e assistenza sociale ha vissuto nell'anno precedente all'intervista una qualche forma di svantaggio. Un altoatesino su cinque (20%) e quasi uno su quattro in Tirolo (23%) riporta un comportamento aggressivo. La situazione è invece completamente diversa sia in Trentino che, in generale, in Italia, dove i valori sono nettamente migliori: in Trentino solo un occupato su 10 (10%) indica di essere stato svantaggiato o di aver percepito un comportamento aggressivo. Come spiegarsi queste profonde differenze? Anche in questo caso la spiegazione è un insieme tra effettive differenze, maggiore consapevolezza e forse una vergogna generale a raccontare a degli estranei al telefono delle proprie esperienze sul posto di lavoro.

In un comparto così importante come quello della sanità e assistenza sociale queste differenze significative non possono essere semplicemente accettate, soprattutto nell'interesse dei cittadini. Quali sono le cause e i fattori scatenanti? In cosa sono più bravi gli altri? Oppure, questi valori apparentemente positivi sono riconducibili al fatto che in Trentino e in Italia prevale un atteggiamento di rassegnazione del tipo "tanto non ci si può fare niente, quindi devo cercare di vedere il lato positivo"?

Figura 27



È accertato che in professioni sensibili sul piano dei rapporti interpersonali, particolarmente frequenti nel settore sanità e assistenza sociale, si trovano molti casi di violenza, minacce e offese (come comprovato anche da molti studi internazionali comparativi, vedasi Zeh 2009). Questi valori negativi non si limitano quindi solo all'Europa centrale e all'arco alpino. I "clienti" di questo settore economico sono persone che spesso stanno male; anzi, sono persone malate, anziane, con sofferenze fisiche o psichiche e pertanto vulnerabili, con comportamenti anche fuori dalle righe – un fatto noto soprattutto nella cura degli anziani.

Tabella 8

Discriminazioni: Componenti (%)

Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	18
Bullismo, molestie, violenza	7
Attenzioni sessuali indesiderate	10

Fonte: EWCS Euregio 2021

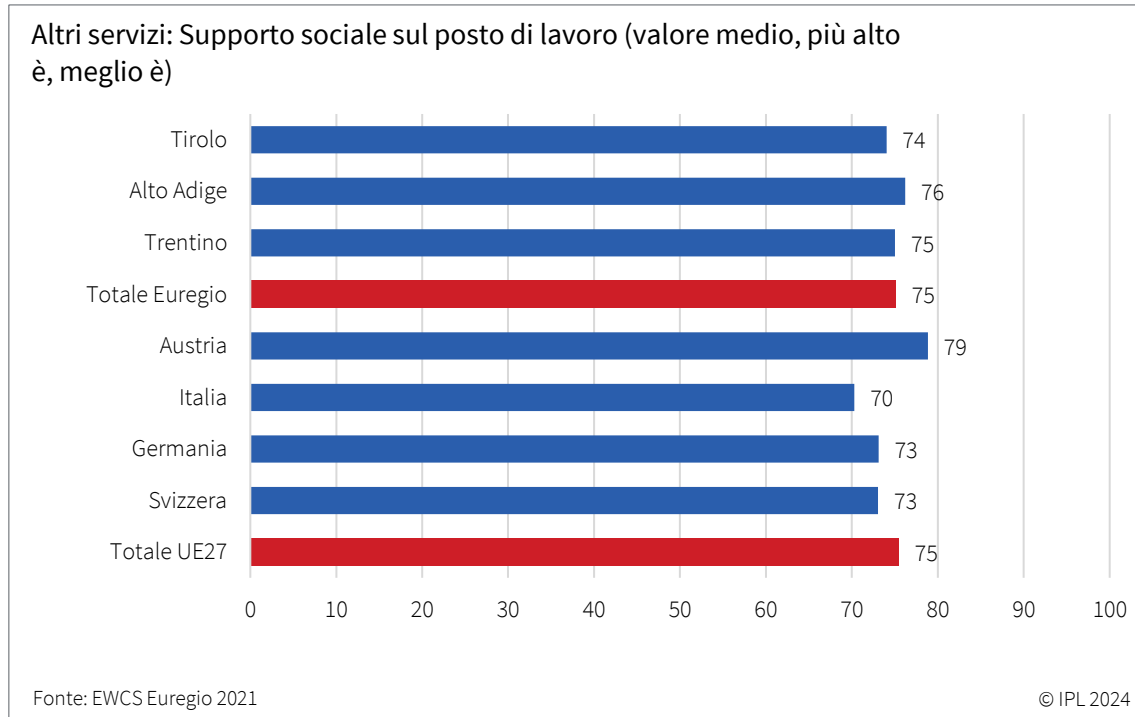
© IPL 2024

Si spiega così anche la quota di risposte affermative, la più alta di tutti i settori economici, alle domande che analizzano i comportamenti aggressivi. In Alto Adige il 18% degli occupati ha indicato di essere stato offeso o insultato nel corso del proprio lavoro nell'ultimo mese; il 7% si è dovuto confrontare con attenzioni sessuali indesiderate e addirittura il 10% ha vissuto mobbing, molestie o violenza nel corso dell'anno lavorativo. Questi valori dovrebbero essere un segnale di allarme se si

considera quanto il mobbing, le molestie e la violenza incidano sul benessere psichico e infine sulla salute di un lavoratore.

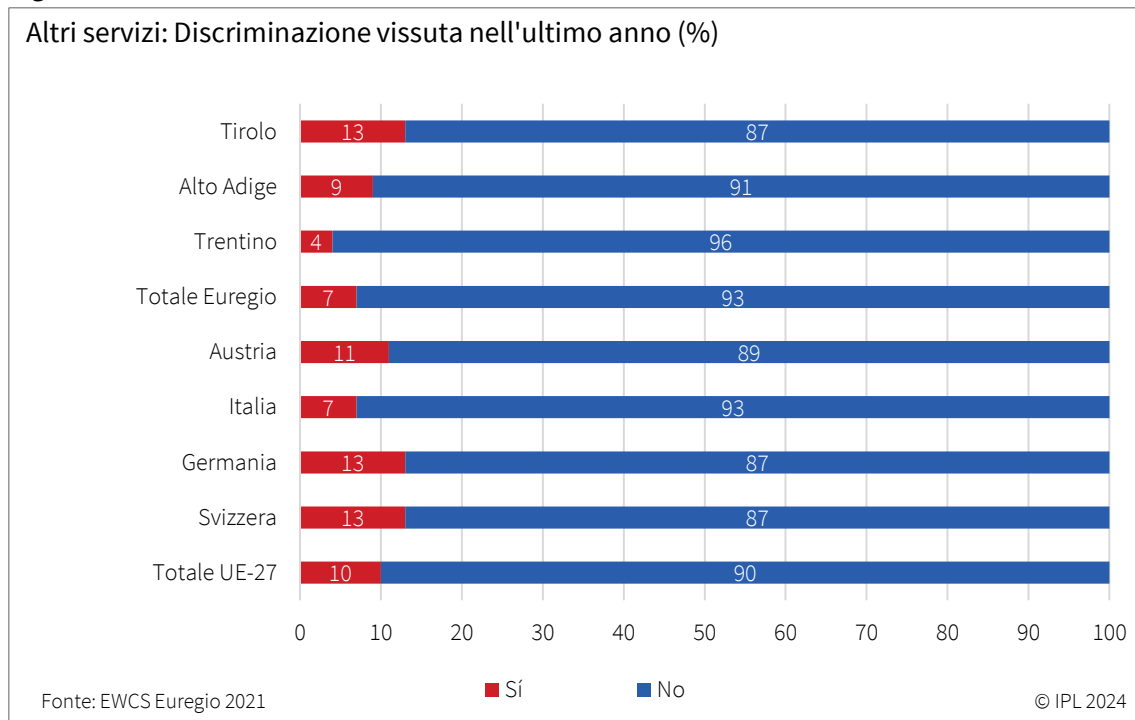
## Altri servizi

Figura 28



Gli occupati del settore "Altri servizi" si supportano a vicenda nella stessa misura in tutta l'Euregio; eventuali differenze non sono statisticamente significative. L'Euregio stessa si posiziona a livello della media UE, pari a 75 punti. Fanalino di coda è l'Italia con 70 punti, mentre guida la classifica l'Austria con 79 punti. Nel complesso, il valore altoatesino (76 punti) è sicuramente soddisfacente e corrisponde esattamente alla media generale di tutti i settori altoatesini.

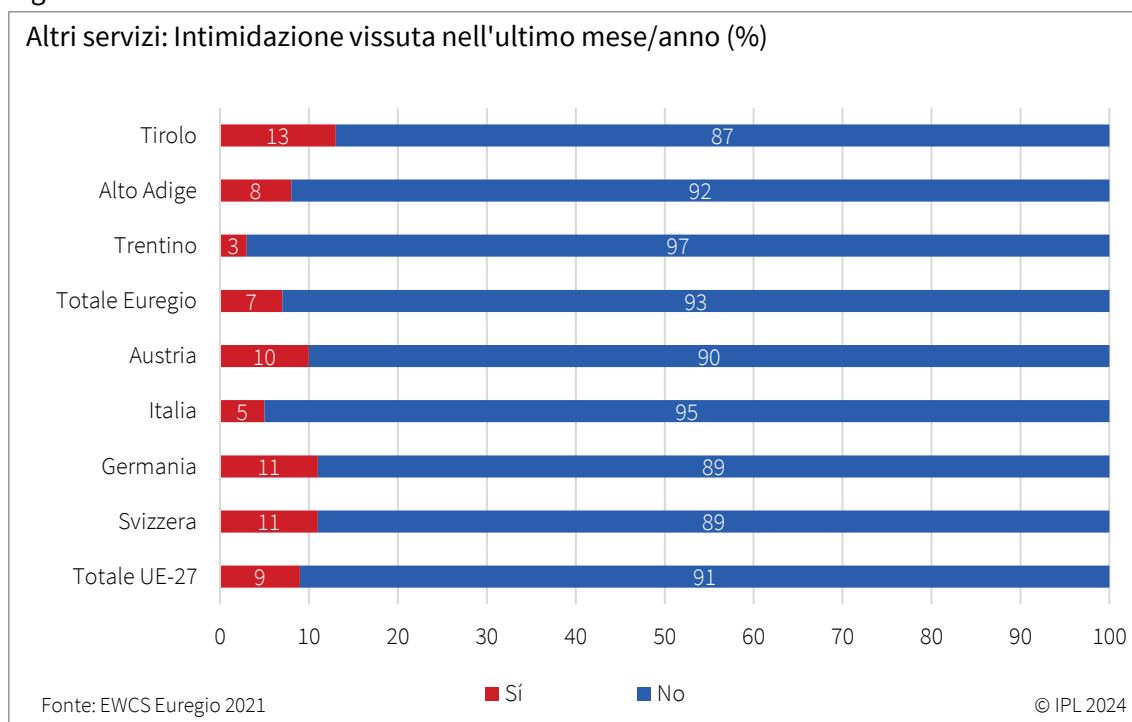
Figura 29



Dalla domanda relativa agli svantaggi percepiti sul posto di lavoro emergono invece significative differenze tra i vari territori. Come spesso accade, l'Alto Adige occupa, con nove lavoratori su 100 che affermano di aver vissuto questi eventi, una posizione centrale tra il Tirolo con il 13% e il Trentino con il 4%. La media generale dell'Euregio si posiziona invece al livello italiano, che registra un positivo 7%. In molti settori la percentuale di occupati che lamentano di aver subito qualche svantaggio è più alta: ciò è dovuto probabilmente al fatto che nel settore "Altri servizi" lavorano molti liberi professionisti, che notoriamente subiscono meno svantaggi sul posto di lavoro perché lavorano da soli oppure perché sono titolari di una (piccola) impresa.



Figura 30



Lo stesso quadro emerge per i comportamenti aggressivi sul posto di lavoro, riportati dall'8% degli occupati altoatesini rispetto al 13% degli occupati in Tirolo. Si tratta di differenze significative. La media Euregio (7%) è leggermente inferiore a quella UE, pari al 9%. La differenza è talmente minima che non richiede interpretazioni.

Tabella 9

Discriminazioni: Singole domande (%)

Domanda	Sì
Maltrattamenti verbali o minacce	6
Bullismo, molestie, violenza	4
Attenzioni sessuali indesiderate	0

Fonte: EWCS Euregio 2021

© IPL 2024

Nel settore "Altri servizi" altoatesino il problema sono soprattutto le offese e le minacce, vissute da sei occupati su 100 nel mese prima dell'intervista. Seguono mobbing, molestie e violenza vissuti nell'ultimo anno e riferiti dal 4% degli occupati. Poiché i liberi professionisti e piccoli imprenditori lavorano spesso a contatto con il cliente, è naturale che anche qui vi sia spesso attrito come in tanti altri settori in cui c'è il contatto con le persone. Qui è importante che l'impresa segua un approccio professionale: i lavoratori vengono istruiti adeguatamente su come gestire affermazioni e aspetti spiacevoli oppure vengono lasciati soli?

## Conclusioni

Fondamentalmente fa piacere che gli occupati altoatesini di tutti i settori si aiutino volentieri reciprocamente. Non esistono differenze significative tra i vari settori economici. La media altoatesina è pari a 76 punti. La classifica è guidata dal settore manifatturiero con 78 punti, seguito da edilizia e commercio, entrambi con 77 punti. Il supporto reciproco è una risorsa importante per l'azienda perché crea un clima migliore sul posto di lavoro e favorisce l'identificazione con l'impresa. Ciò può avere anche ripercussioni positive sul processo di lavoro e quindi aumentare la qualità dei servizi e delle merci prodotte.

La situazione cambia se consideriamo i gruppi professionali principali: va sottolineato soprattutto che il gruppo degli artigiani spicca per un grande supporto sociale (84 punti rispetto a una media altoatesina di 76 punti), mentre i lavoratori non qualificati (69 punti) e i conduttori di impianti e macchinari (70 punti) restano ampiamente sotto questo livello.

Il settore sanità e assistenza sociale è problematico sotto due aspetti: gli occupati altoatesini in questo settore ricevono meno supporto sociale sul lavoro (73 punti) rispetto ai loro colleghi tirolesi e trentini (79 e 80 punti). Inoltre, un occupato altoatesino su cinque che lavora in ospedale, in una casa di riposo o in una struttura sociale risponde di aver vissuto nell'anno antecedente all'intervista comportamenti aggressivi (in Tirolo è il 23%, in Trentino il 10%). Attenzione: un comportamento di questo genere non deve necessariamente provenire da colleghi di lavoro o dai superiori; in questo settore sono soprattutto i "clienti", ovvero i pazienti e gli utenti, quindi persone che spesso soffrono fisicamente e psichicamente, sia anziane che giovani ma comunque bisognose di aiuto, ad avere comportamenti negativi, come riportato anche in letteratura. In questo settore si trova anche la quota più alta di coloro che riferiscono di aver subito mobbing, molestie e violenza sul lavoro (10%).

In genere, a rischiare comportamenti aggressivi sono in primo luogo gli occupati dei settori che hanno come scopo e strumento di lavoro il contatto con i clienti (non strutturato e non sempre programmabile). In questo gruppo rientrano la sanità e assistenza sociale, il commercio, il settore alberghiero e della ristorazione nonché istruzione ed educazione. Tuttavia, è interessante notare che è solo il primo di questi settori a spiccare negativamente.

È un fatto positivo che emergano i problemi: in questo modo si crea una consapevolezza che permette quindi anche di cercare delle soluzioni. C'è da chiedersi comunque se veramente solo il 10% degli occupati nella sanità trentina ha subito comportamenti aggressivi come conseguenza del fatto che i toni sono più positivi? Oppure questa valutazione è influenzata anche da altri fattori quali la percezione culturale ("non è poi

così tremendo"), la rassegnazione ("tanto non ci posso fare niente") oppure la vergogna di dover ammettere a un intervistatore estraneo qualcosa di spiacevole?

Ovviamente, le imprese e le organizzazioni sono solo limitatamente responsabili per il comportamento in sé dei clienti; c'entra piuttosto l'approccio professionale dell'organizzazione a questo fenomeno, ovvero la prevenzione comportamentale e strutturale. Se in determinati settori i clienti o gli utenti si comportano spesso male nei confronti dei lavoratori (ad esempio degli operatori sanitari), allora l'organizzazione non dovrebbe abbandonare i propri dipendenti che vivono queste esperienze. Un buon approccio è, ad esempio, una gestione articolata dei reclami per gli utenti, oppure l'addestramento dei collaboratori per garantire una gestione adeguata di tali comportamenti dannosi. Queste misure sono comprese nella cosiddetta prevenzione del comportamento.

Per prevenzione strutturale si intendono invece un'adeguata consistenza di forza lavoro, un carico di lavoro appropriato e non troppo elevato, e strutture di responsabilità chiare in modo da evitare a priori la pressione e la frustrazione causate da situazioni lavorative difficili che, nel peggiore dei casi, si scaricano sotto forma di mobbing e violenza sui colleghi di lavoro o addirittura contro i pazienti e gli utenti.

In ogni caso, conviene soprattutto ai rappresentanti delle categorie analizzare meglio questi dati e imparare da coloro che ottengono risultati migliori, anche alla luce del fatto che la concorrenza nella ricerca di lavoratori qualificati, che già ora è molto forte, crescerà ancora in futuro, e che l'Alto Adige è circondato da Paesi di lingua tedesca con economie forti che a loro volta attirano lavoratori qualificati altoatesini.

*Tobias Hölbling ([tobias.hoelbling@afi-ipl.org](mailto:tobias.hoelbling@afi-ipl.org))*

## Bibliografia

Dorsch, F., Wirtz, M. A., & Strohmer, J. (Hrsg.). (2017). Dorsch—Lexikon der Psychologie (18., edizione rivista). Berna: Hogrefe.

Hölbling, T. (2023) Studio EWCS dell'Euregio. L'interazione sociale sul posto di lavoro. Ora: Fotolito Varesco.

Nerdinger, F. W., Blickle, G., & Schaper, N. (2011). Arbeits- und Organisationspsychologie (2. edizione). Editore Springer.

Patterson, M. G. / West, M.A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. Journal of Organizational Behaviour, Vol. 26/4. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.312>.

Zeh, A., Schablon, A., Wohlert, C., Richter, D., & Nienhaus, A. (2009). Gewalt und Aggression in Pflege- und Betreuungsberufen – Ein Literaturüberblick. Das Gesundheitswesen, 71(08/09), 449–459. URL: <https://doi.org/10.1055/s-0029-1192027>.

## Appendice

### A.1

#### Tabella di contingenza

<b>Caratteristica analizzata</b>	<b>Somma quadrato x2</b>	<b>Gradi di libertà dff</b>	<b>Significatività p&lt;, ...</b>
Figura 2: Alto Adige: Svantaggi percepiti sul posto di lavoro nell'ultimo mese/ anno (%)	30068,920	6	0,000
Figura 3: Alto Adige: Intimidazione sul posto di lavoro nell'ultimo mese/ anno (%)	34847,061	6	0,000
Figura 5: Gruppi professionali principali in Alto Adige: Svantaggi percepiti sul posto di lavoro nell' ultimo mese/anno (%)	11,261	9	,258
Figura 6: Gruppi professionali principali in Alto Adige: Comportamenti aggressivi vissuti sul posto di lavoro nell'ultimo mese/anno (%)	9,264	9	,326
Figura 8: Attività manifatturiere: Svantaggi percepiti sul posto di lavoro nell'ultimo anno (%)	163089,171	6	0,000
Figura 9: Attività manifatturiere: Intimidazione vissuta sul posto di lavoro nell'ultimo mese/anno (%)	163296,228	6	0,000
Figura 11: Edilizia: Svantaggi percepiti nell'ultimo anno (%)	39741,641	6	0,000
Figura 12: Edilizia: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	49854,628	6	0,000
Figura 14: Commercio: Discriminazione vissuta nell'ultimo anno (%)	119201,292	6	0,000
Figura 15: Commercio: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	138866,870	6	0,000
Figura 17: Settore alberghiero e della ristorazione: Discriminazione vissuta nell'ultimo anno (%)	50725,521	6	0,000

Figura 18: Settore alberghiero e della ristorazione: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	91099,867	6	0,000
Figura 20: Pubblica amministrazione: Svantaggi percepiti nell'ultimo anno (%)	38256,592	6	0,000
Figura 21: Pubblica amministrazione: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	45242,595	6	0,000
Figura 23: Istruzione ed educazione: Svantaggi percepiti nell'ultimo anno (%)	102469,341	6	0,000
Figura 24: Istruzione ed educazione: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	103112,418	6	0,000
Figura 26: Sanità e sociale: Svantaggi percepiti nell'ultimo anno (%)	80210,818	6	0,000
Figura 27: Sanità e sociale: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	73226,703	6	0,000
Figura 29: Altri servizi: Discriminazione vissuta nell'ultimo anno (%)	72008,882	6	0,000
Figura 30: Altri servizi: Intimidazione vissuta nell'ultimo mese/anno (%)	97241,027	6	0,000
Quelle: EWCS Euregio 2021			© IPL 2024

## A.2

### Analisi di varianza ANOVA

Caratteristica analizzata	Somma quadrato x2	Gradi di libertà df	Media dei quadrati	Valore F	Significatività p< ,...
Figura 1: Alto Adige: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	940424,036	6	156737,339	212,936	,000
Figura 4: Gruppi professionali principali in Alto Adige: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	17404,070	9	1933,786	3,620	,000

Figura 7: Attività manifatturiere: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	75703410,257	6	12617235,043	21474,037	0,000
Figura 10: Edilizia: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	13543254,880	6	2257209,147	3918,922	0,000
Figura 13: Commercio: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	37644940,252	6	6274156,709	9627,726	0,000
Figura 16: Settore alberghiero e della ristorazione: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	14689303,734	6	2448217,289	3891,988	0,000
Figura 19: Pubblica amministrazione: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	22417271,869	6	3736211,978	5804,799	0,000
Figura 22: Istruzione ed educazione: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	56748594,451	6	9458099,075	17646,977	0,000
Figura 25: Sanità e sociale: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	42576635,430	6	7096105,905	12807,379	0,000
Figura 28: Altri servizi: Supporto sociale sul posto di lavoro (valore medio, più alto è, meglio è)	42241430,671	6	7040238,445	10048,188	0,000
Fonte: EWCS Euregio 2021					
© IPL 2024					

### A.3

#### Tabella di contingenza

<b>Caratteristica analizzata</b>	<b>Somma quadrato x2</b>		<b>Gradi di libertà df</b>	<b>Significatività p&lt; ,...</b>
Tabella 2: Attività manifatturiere Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o Minacce	6,419	6	,378
	Bullismo, molestie, violenza	19,190	4	001
	Attenzioni sessuali indesiderate	10,438	6	,107
Tabella 3: Edilizia Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	11,191	6	,083
	Bullismo, molestie, violenza	13,894	4	,008
	Attenzioni sessuali indesiderate	8,190	6	,225
Tabella 4: Commercio Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	46,161	6	,000
	Bullismo, molestie, violenza	15,256	6	,000
	Attenzioni sessuali indesiderate)	27,198	6	,018
Tabella 5: Settore alberghiero e della ristorazione Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	3,482	2	,175
	Bullismo, molestie, violenza	16,248	6	,246
	Attenzioni sessuali indesiderate	6,5		,368
Tabella 6: Pubblica amministrazione Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	27,1986	6	,107
	Bullismo, molestie, violenza	15,402	2	,000
	Attenzioni sessuali indesiderate)	3,575	2	,167
Tabella 7: Istruzione ed educazione Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	13,013	2	,001
	Bullismo, molestie, violenza	13,257	2	,001
	Attenzioni sessuali indesiderate)	2,378	2	,304
Tabella 8: Sanità e assistenza sociale Discriminazioni: Componenti (%)	Maltrattamenti verbali o minacce	5,182	2	,075
	Bullismo, molestie, violenza	8,420	2	,015
	Attenzioni sessuali indesiderate)	3,420	2	,197
Tabella 9: Altri servizi	Maltrattamenti verbali o minacce	7,609	2	,022
		5,697	2	,058



Discriminazioni: Componenti (%)	Bullismo, molestie, violenza Attenzioni sessuali indesiderate	2,223	2	,329
Fonte: EWCS Euregio 2021		© IPL 2024		

© IPL | Istituto Promozione Lavoratori

Palazzo Provinciale 12

Via Canonico Michael Gamper 1

I - 39100 Bozen

T. +39 0471 418 830

[info@afi-ipl.org](mailto:info@afi-ipl.org)

[www.afi-ipl.org](http://www.afi-ipl.org)