

Studio EWCS dell'Euregio L'interazione sociale sul posto di lavoro



Prefazione della Giunta dell'Euregio

L'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino si caratterizza per il fatto di essere promossa e costantemente ampliata da rappresentanti politici, parti sociali, associazioni e dagli stessi cittadini. Avviata nell'ambito della presidenza tirolese dell'Euregio 2019-2021, è stata realizzata una nuova piattaforma di cooperazione euroregionale in collaborazione con l'Euregio, la Camera del Lavoro del Tirolo (Arbeiterkammer Tirol), l'Istituto Promozione Lavoratori dell'Alto Adige (IPL) e l'Agenzia del Lavoro del Trentino per la realizzazione dell'EWCS, l'indagine europea sulle condizioni di lavoro (European Working Conditions Survey), la quale rappresenta un importante progetto nel campo della politica del lavoro. Con questa indagine siamo pionieri in Europa:

mai prima d'ora un'euroregione ha condotto un'indagine di questo tipo che abbia coinvolto tutti i propri territori.

Le condizioni di lavoro, così come il mercato del lavoro sono in continua evoluzione. È quindi ancora più importante scoprire fino a che punto i lavoratori percepiscono questi cambiamenti, quali sono le loro esigenze e dove si celano le difficoltà: questo studio fornisce le risposte a queste domande.

Un ringraziamento particolare va ai partner che in questa edizione dello studio hanno analizzato l'importante tema dell'interazione sociale.



La Giunta del GECT Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino (da sx): **Arno Kompatscher** (Presidente della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige e Presidente dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino), **Maurizio Fugatti** (Presidente della Provincia Autonoma di Trento), **Anton Mattle** (Capitano del Tirolo).

Prefazione dei Presidenti degli Istituti

Dopo la temporanea caduta per effetto del coronavirus, il tasso di occupazione nell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino è tornato a livelli confortanti. Significa che tante persone hanno un lavoro. Ma possiamo anche dire che le persone hanno un buon lavoro? Proprio su questo aspetto, ossia la qualità delle condizioni di lavoro, la presente ricerca punta i suoi riflettori.

Per poter contestualizzare i risultati in scala europea, si è scelto di utilizzare il questionario che Eurofound, la fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di lavoro, usa per la sua indagine EWCS (European Working Conditions Survey).

Questo rapporto si occupa dell'interazione sociale sul posto di lavoro e analizza, da un

lato, il grado di sviluppo del sostegno sociale e, dall'altro, il modo in cui vengono affrontati la discriminazione e gli svantaggi sul posto di lavoro. Questo è il quarto studio approfondito sulle condizioni di lavoro nell'Euregio. Sono già stati pubblicati tre studi, il primo sui carichi fisici e psichici, il secondo sugli orari di lavoro ed il terzo sulla conciliazione vita privata-lavoro. Tutti e quattro i rapporti si basano sul dataset composta da 4.500 interviste telefoniche agli occupati nell'Euregio (1.500 interviste per territorio).



Erwin Zangerl
Presidente Camera del
lavoro del Tirolo



Andreas Dorigoni
Presidente IPL | Istituto
Promozione Lavoratori



Riccardo Salomone
Presidente Agenzia
del lavoro

INDICE

Introduzione	5
Tre forme di interazione sociale sul posto di lavoro	6
1. Il supporto sociale	9
Indicatore „supporto sociale“	12
2. Svantaggi subiti	19
Svantaggi subiti	23
Osservazione specifica: Varie forme di discriminazione	25
Indicatore intimidazioni sul posto di lavoro	32
Conclusioni	37
Bibliografia	40
Appendice	41
A.1 Tabelle di contingenza	41
A.2 Analisi di varianza	45

IN SINTESI

Supporto sociale da parte dei colleghi o superiori: l'Euregio con **76** punti per poco non raggiunge la media UE (**77** punti).

Gli artigiani (**78** punti) sono la categoria che si sostiene di più a vicenda, mentre gli occupati over50 ricevono meno supporto sociale (**73** punti) degli occupati più giovani (**78** punti).

Uomini e donne si sostengono con la stessa **frequenza**.

Discriminazione e intimidazione sul posto di lavoro: l'Euregio si posiziona **meglio** della media UE. **Differenza significativa tra nord e sud** all'interno dell'Euregio: in Tirolo si registrano più eventi (**18%** di interessati nel mese antecedente all'indagine), **8%** in Alto Adige e **6%** in Trentino.

Motivi: più comportamento rozzo? più consapevolezza o più disponibilità a parlare di eventi di questo tipo?

Introduzione

Quando si parla di interazioni sociali sul posto di lavoro si intende analizzare la qualità delle interazioni che avvengono tra dipendenti e supervisor, ma anche tra clienti e committenti. Alcuni esempi di aspetti positivi potrebbero essere il tono di base amichevole e rilassato, la propensione ad aiutarsi a vicenda quando le cose si fanno frenetiche e il piacere (e non la riluttanza) nel farlo. Alcuni aspetti negativi sono invece rappresentati dalle discriminazioni che i dipendenti potrebbero subire da altri dipendenti o dai clienti a causa di qualche caratteristica o comportamento personale. La qualità dell'interazione sociale sul posto di lavoro non solo mostra quanto l'azienda sia a misura d'uomo, ma è anche un indicatore di quanto l'azienda o l'organizzazione stia realizzando i propri scopi fondanti: guadagnare denaro e assicurarsi ed espandere la quota di mercato nel primo caso, offrire buoni servizi (nel senso degli obiettivi organizzativi) nel secondo. Patterson e West (2005: 423) hanno infatti chiaramente dimostrato nel loro apprezzato studio „Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation“ che esiste effettivamente una relazione causale tra il „calore sociale“ appena descritto (cfr. Ostroff 1993 in Nerdinger, Blickle

e Schaper 2011: 142) e la produttività e la capacità innovativa di un'azienda.

Il supporto sociale indica invece la disponibilità dei superiori e dei colleghi ad aiutarsi a vicenda nell'adempimento delle mansioni lavorative, ma non si limita a questo: il concetto è infatti molto più ampio. Esso comprende anche comportamenti auspicabili come l'incoraggiamento, la trasmissione di sapere e abilità e, in generale, anche la costruzione di buoni rapporti sul posto di lavoro. Nel contesto lavorativo viene attuato da due gruppi, ossia dai colleghi e dai superiori. È lampante che una buona disponibilità ad aiutarsi reciprocamente in caso di bisogno favorisca la coesione di un'organizzazione. Soprattutto manager e superiori hanno una grande influenza su questo fattore (Bodie e Wolf 2018, in Eurofound 2021:33). Le imprese e le organizzazioni in cui si dà un certo valore al supporto sociale vantano, in genere, una produttività più alta e una migliore comunicazione. Nelle organizzazioni di questo tipo i processi di cambiamento sono solitamente più accettati dal personale (Shadur et al. 1999, Coupaud 2022 in Eurofound 2021:32).

Un'altra forma di interazione sociale sul posto di lavoro, che ha però ripercussioni negative, è rappresentata dalle discriminazioni o dalle condizioni di svantaggio. Van Dick definisce la condizione di svantaggio come „discriminazioni sociali delle persone a causa della loro



appartenenza a un gruppo. Una discriminazione sociale può realizzarsi in un contesto di lavoro quando, per esempio, persone anziane, persone con disabilità, donne o persone appartenenti a minoranze etniche vengono svantaggiate nell'assunzione, nell'avanzamento di carriera o nella retribuzione solo perché appartenenti alla loro categoria" (van Dick in Dorsch, Wirtz, & Strohmer 2017: 414). A tal proposito va osservato che atti e parole discriminatorie possono partire anche dai clienti o dagli utenti. Altre forme esasperate di comportamento sociale negativo sono l'intimidazione e l'atteggiamento aggressivo sul posto di lavoro. Possono essere esercitate sia da colleghi e superiori che da clienti e comprendono maltrattamenti verbali, minacce, molestie, violenze e ogni altro comportamento mirato a infliggere volutamente ad altri un danno fisico e/o a disturbare il loro benessere psichico.

Un comportamento aggressivo o un'intimidazione possono scatenare nella persona colpita depressioni, paure e intenzioni suicide. Quando sul posto di lavoro vi è pericolo di maltrattamenti verbali, molestie e violenze aumentano le assenze; spesso le persone colpite cambiano anche lavoro perché vogliono – comprensibilmente – sottrarsi a una tale pressione.

La base giuridica per la tutela degli occupati da discriminazione e intimidazione è la convenzione n. 190 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL/ILO) (cfr. Eurofound 2021: 32).

Quindi, le imprese hanno molte ragioni di carattere psicologico, gestionale e – non per ultimo – giuridico per garantire un clima sociale in cui i comportamenti negativi, come creare condizioni di svantaggio o le intimidazioni, vengano soppressi sul nascere e, allo stesso tempo, siano incentivati i comportamenti sociali positivi, come ad esempio l'aiuto reciproco.

Tre forme di interazione sociale sul posto di lavoro

Il supporto sociale è un'importante risorsa psicologica che può aumentare la soddisfazione per il proprio lavoro e rafforzare il legame con l'impresa (Carr et al. 2003, in Nerding et al. 2011:143). Esso può provenire dai colleghi o dai superiori. Anche se le domande corrispondenti si riferiscono alle attività lavorative, il loro effetto va ben oltre la semplice facilitazione delle mansioni lavorative. Chi viene aiutato dai colleghi o dai superiori a sbrigare il proprio lavoro è di norma anche disposto ad aiutare a sua volta; ciò rafforza la coesione dell'azienda o dell'organizzazione. È per questo che Eurofound definisce il supporto sociale un „fattore chiave sottovalutato per le condizioni di lavoro sostenibili [e quindi buone a lungo termine, N. d. A.]“ (Eurofound 2021:106).

Il blocco di domande relative alle condizioni di svantaggio, invece, è di portata più ampia e comprende, oltre a varie forme di discriminazione e comportamenti lesivi, anche un'asse temporale. Gli eventi discriminatori sono avvenuti di recente (nell'ultimo mese) o nel corso di un anno (12 mesi)? I comportamenti violenti come i maltrattamenti verbali, le minacce o le attenzioni sessuali indesiderate non devono necessariamente partire da colleghi o superiori; essi comprendono ogni rapporto umano sul posto di lavoro, quindi anche quelli con clienti o alunni.

L'indicatore sull'intimidazione si riferisce a comportamenti aggressivi e chiede se l'occupato nell'ultimo mese/negli ultimi 12 mesi abbia vissuto aggressioni dirette da parte di terzi, mirate a danneggiare attivamente e volutamente il suo benessere personale o la sua integrità fisica. Come i maltrattamenti verbali

Tabella 1

Supporto sociale e condizioni di svantaggio: Domande		
Soggetto	Domande	Risposte
Supporto sociale	I Suoi colleghi/pari la aiutano e le danno una mano (solo lavoratori autonomi)	* Di rado o mai * A volte * Spesso o sempre
	I Suoi colleghi la aiutano e le danno una mano	
	Il Suo superiore/capo l'aiuta e la supporta	
Condizioni di svantaggio o discriminazioni	Negli ultimi 12 mesi 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.	* Sì * No
	Maltrattamenti verbali o minacce Nell'ultimo mese, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	
	Attenzioni sessuali indesiderate: Nell'ultimo mese, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	
Intimidazione	Bullismo, molestie, violenza: Negli ultimi 12 mesi nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	* Sì * No
	Maltrattamenti verbali o minacce Nell'ultimo mese, nello svolgimento del Suo lavoro, lei è stato/a oggetto di qualcuna delle seguenti ...?	

Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

o le minacce, anche il bullismo, le molestie e le violenze presuppongono un'intenzione lesiva da parte della persona scatenante.

Purtroppo, in questa edizione dell'European Working Conditions Survey, a causa delle riduzioni rese necessarie per lo svolgimento dell'indagine telefonica, rispetto all'edizione precedente del 2015 sono state eliminate le domande che permettevano di calcolare il clima aziendale affettivo nel suo insieme. Manca, infatti, il blocco di domande relativo alla cosiddetta qualità sociale nella gestione. Per completare il quadro sul comportamento

sociale stimolante sarebbe invece interessante sapere se il superiore elogi e apprezzi il lavoro ben fatto, dia riscontri utili, rispetti i collaboratori ecc.; secondo Ostroff 1993 (si veda sopra) questo sarebbe un fattore determinante per stimare il clima aziendale affettivo.

Anche in quest'edizione, il questionario EWCS comprende le altre due dimensioni del clima aziendale affettivo: il supporto sociale e le discriminazioni. Inoltre, è possibile calcolare il fattore „intimidazione“ che misura l'aggressione diretta sul posto di lavoro.

Tutti i dati statistici sono reperibili nell' allegato A.1 e A.2 al rispettivo numero di figura o tabella. A causa degli arrotondamenti, la somma delle percentuali non corrisponde sempre esattamente a 100.

1. Il supporto sociale

Le differenze all'interno dell'Euregio sono evidenti: sono soprattutto gli intervistati del Tirolo (23%) a pensare di essere supportati soltanto a volte (15%), o addirittura raramente o mai (8%), dai propri colleghi. In Alto Adige questa quota ammonta invece al 18%, anche se l'8% degli intervistati – come in Tirolo settentrionale e orientale – dichiara di non ricevere mai o quasi mai aiuto. Diversamente, in Trentino questa quota si abbassa al 5%. Comunque, anche qui un intervistato su sei ritiene di essere sostenuto solo a volte dai colleghi.

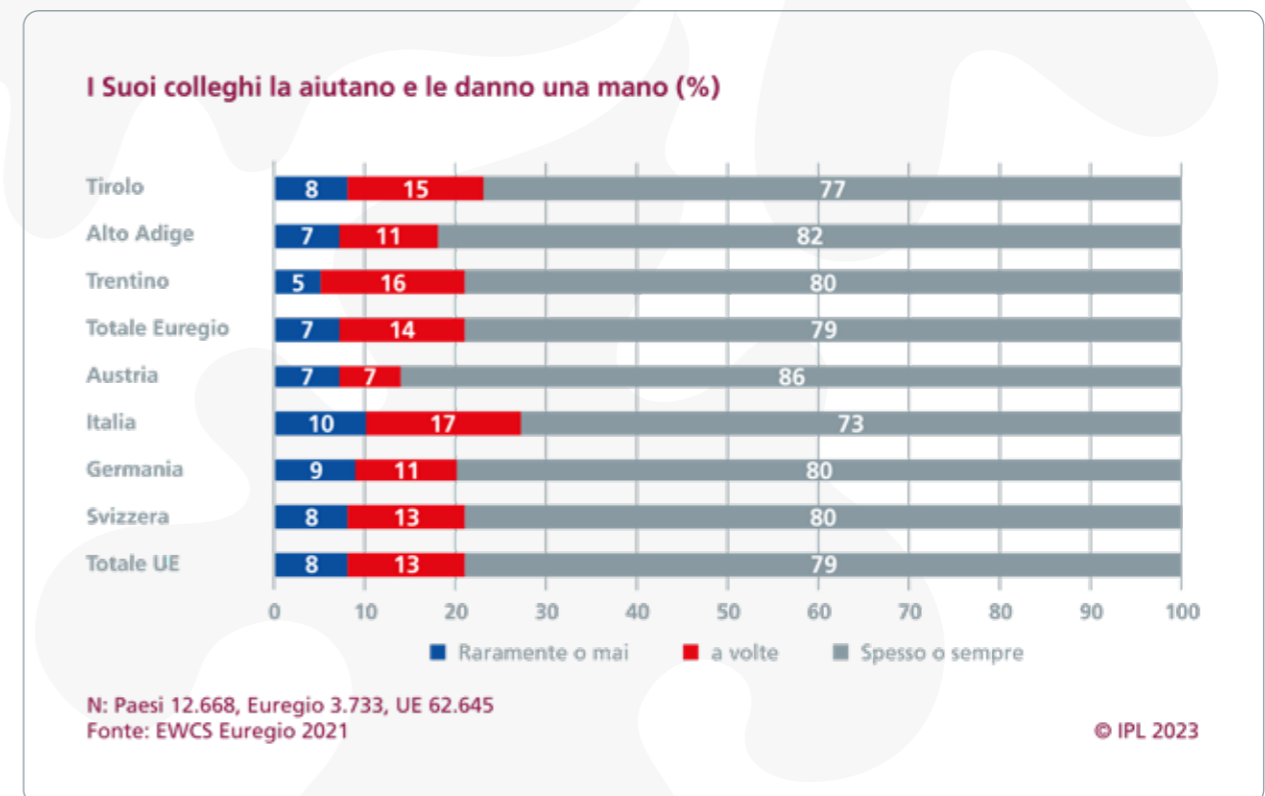
Tra i paesi del gruppo di riferimento, l'Austria ottiene il risultato migliore: l'86% degli

intervistati aiuta spesso o sempre i colleghi, rispetto a una media UE del 79%. L'Italia, invece, è il fanalino di coda: il 27% degli intervistati critica la scarsa disponibilità dei propri colleghi e addirittura uno su dieci (10%) riporta di ricevere solo raramente o di non ricevere mai il loro sostegno.

Il Tirolo si posiziona peggio dell'Austria, mentre l'Alto Adige e il Trentino registrano valori superiori alla propria media nazionale.

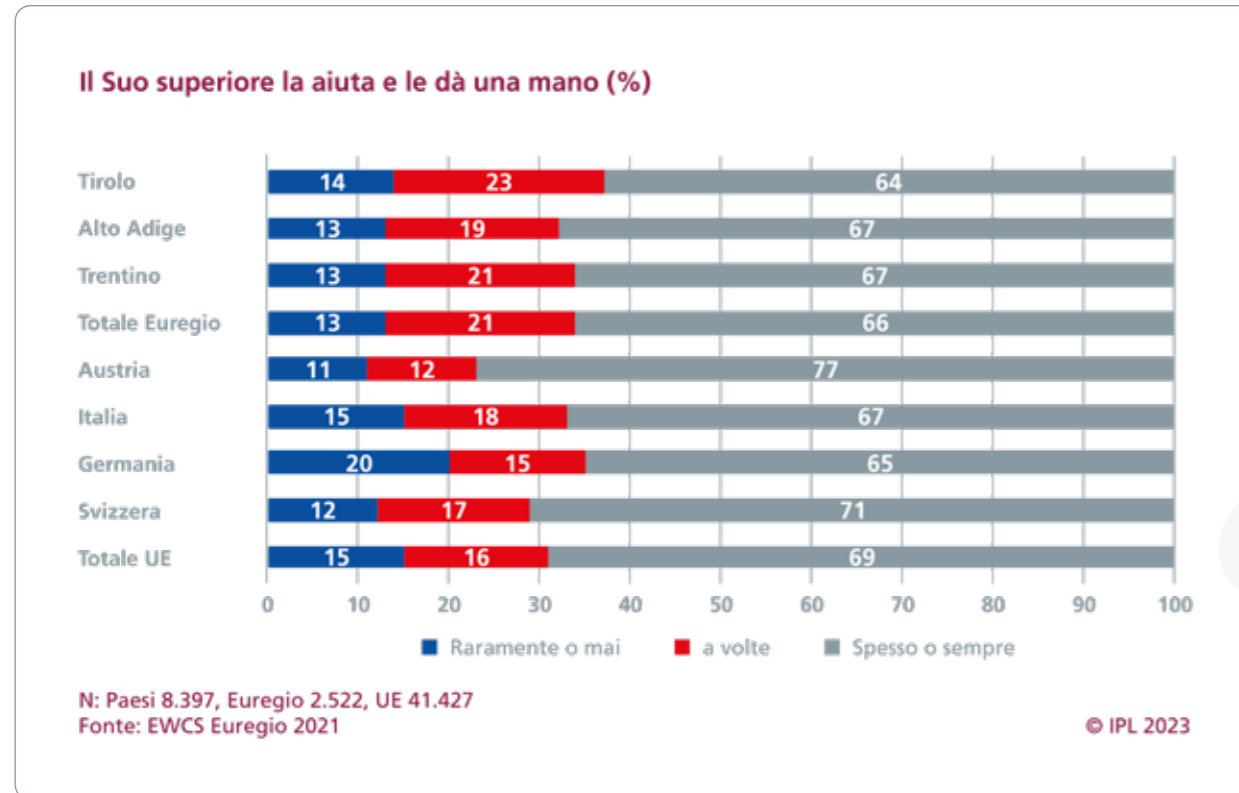
Dal confronto con i due paesi di riferimento, Austria e Italia, emerge quindi che l'Euregio occupa mediamente una posizione centrale, non solo dal punto di vista geografico, ma anche per quanto concerne la disponibilità ad aiutare: non raggiunge, infatti, né gli elevati valori dell'Austria, né quelli bassi dell'Italia.

Figura 1



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Figura 2



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Le risposte alla domanda se il superiore aiuti o supporti il dipendente non evidenziano differenze significative all'interno dell'Euregio: da Kufstein a Borghetto circa due terzi (64-67%) dei lavoratori intervistati dichiarano di essere aiutati spesso o sempre dai propri superiori; circa uno su cinque (19-23%) ritiene che il supporto da parte del superiore sia scarso („a volte“) e il 13-14% dichiara di ricevere raramente o di non ricevere mai aiuto dal proprio superiore.

Se si estende l'analisi anche ai paesi a confronto, si posiziona bene soprattutto l'Austria: oltre tre quarti (77%) degli intervistati affermano di essere spesso o sempre aiutati dal loro superiore. Solo uno su dieci (11%) ritiene scarso il supporto percepito dal proprio superiore; un ulteriore 12% dichiara di essere aiutato solo a volte.

In Tirolo il 37% è del parere di ricevere aiuto solo a volte o raramente dal proprio superiore, o addirittura di non riceverne mai; si tratta di un valore nettamente superiore a quello austriaco complessivo, pari al 23%. Su questo punto

l'Alto Adige e il Trentino si posizionano invece circa al livello della media italiana.

Nel confronto tra paesi è la Germania a registrare i valori peggiori, con la maggiore insoddisfazione in assoluto per quanto concerne l'aiuto da parte del superiore. Quasi due terzi (65%) dei lavoratori ritengono di essere sempre o spesso aiutati dal loro superiore, mentre il 20% afferma di essere aiutato raramente o di non esserlo mai.

Ciò significa che un lavoratore tedesco su cinque non si sente sostenuto a sufficienza dal proprio superiore, un dato che dovrebbe far riflettere. Infatti, dal supporto del superiore dipende il funzionamento dell'azienda: chi fa (ripetutamente) l'esperienza di non trovare sostegno quando si presenta un problema, finirà prima o poi per sentirsi abbandonato, con un conseguente calo della propria motivazione. Di norma, la disponibilità ad aiutare gli altri viene attribuita più ai colleghi che ai superiori: lo dimostrano chiaramente le differenze percentuali a due cifre nella categoria „spesso o sempre“. Ciò può dipendere da un lato dalla

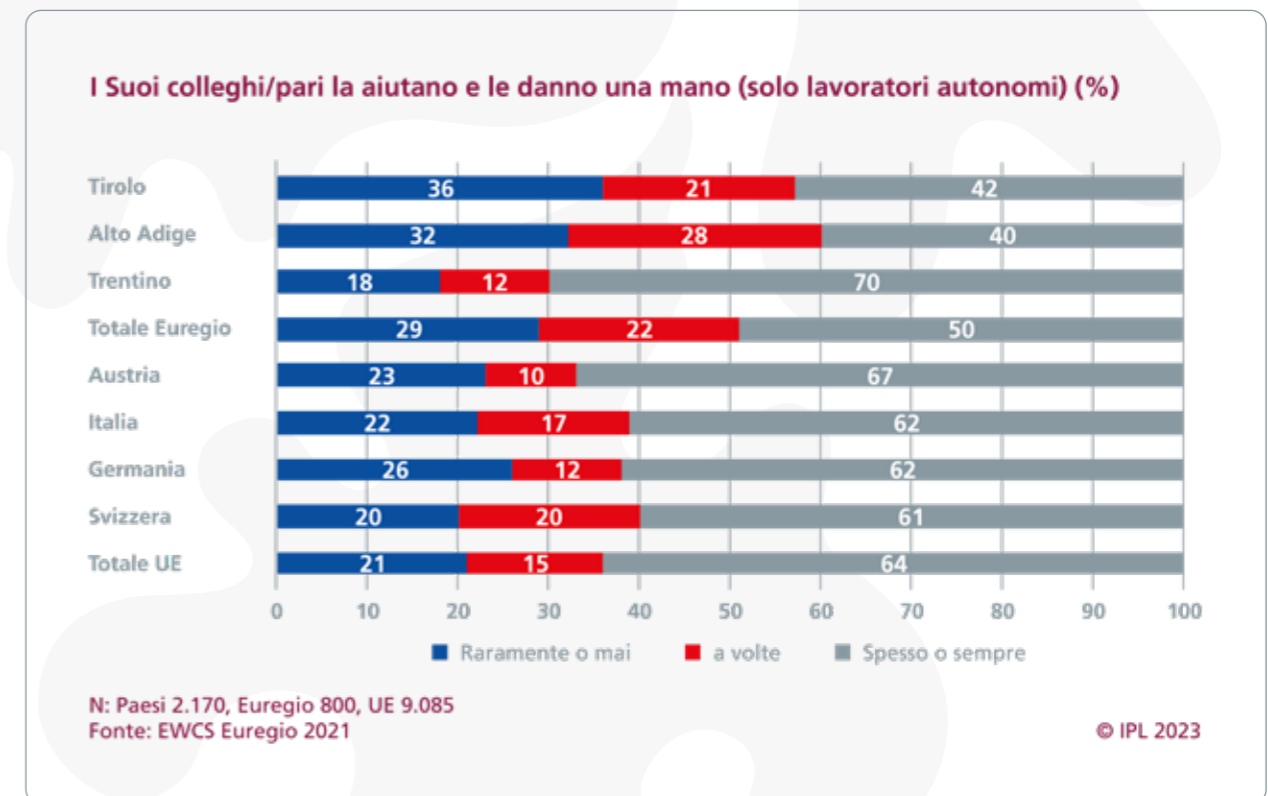
somiglianza delle mansioni di lavoro, in base alle quali i colleghi possono dare consigli più utili grazie alla loro esperienza; dall'altro, però, anche da questioni gerarchiche: in un'azienda a forte strutturazione verticale è più comune chiedere il supporto a un collega di pari livello che a un superiore.

I lavoratori autonomi tendono a lavorare da soli: nel complesso, appena la metà dei lavoratori autonomi dell'Euregio (50%) riceve aiuto o supporto dai colleghi o da qualcuno con capacità analoghe. Questo valore viene comunque raggiunto solo grazie ai risultati trentini (dove ben il 70% indica di ricevere spesso o sempre aiuto).

I risultati dell'Alto Adige e del Tirolo sono molto simili: poco più del 40% riceve spesso o sempre supporto dai propri collaboratori o da altre persone. Ciò non sembra avere motivi strutturali: in Alto Adige e in Trentino ci sono più attività individuali rispetto al Tirolo; nonostante questo le risposte sono analoghe. Anche in Austria la disponibilità ad aiutare sul lavoro è più marcata che in Alto Adige e in Tirolo: due terzi (67%) dei lavoratori autonomi ritengono di ricevere spesso o sempre aiuto.

I motivi precisi per queste notevoli differenze meritano comunque ulteriori approfondimenti e potrebbero essere oggetto di analisi nei rapporti settoriali dei singoli territori dell'Euregio.

Figura 3



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Indicatore „supporto sociale“

L'indicatore „supporto sociale“ è composto da due domande relative al supporto offerto dai colleghi e a quello fornito dal superiore. La consistenza interna della scala, ossia la correlazione tra le domande, risulta

soddisfacente: raggiunge, infatti, un coefficiente alfa di Cronbach pari a 0,763. (cfr. Brosius 2013: 826). Ciò significa che l'indicatore calcolato può essere utilizzato per ulteriori valutazioni. Tutti i dati statistici sull'analisi dell'affidabilità possono essere richiesti all'autore.

Figura 4

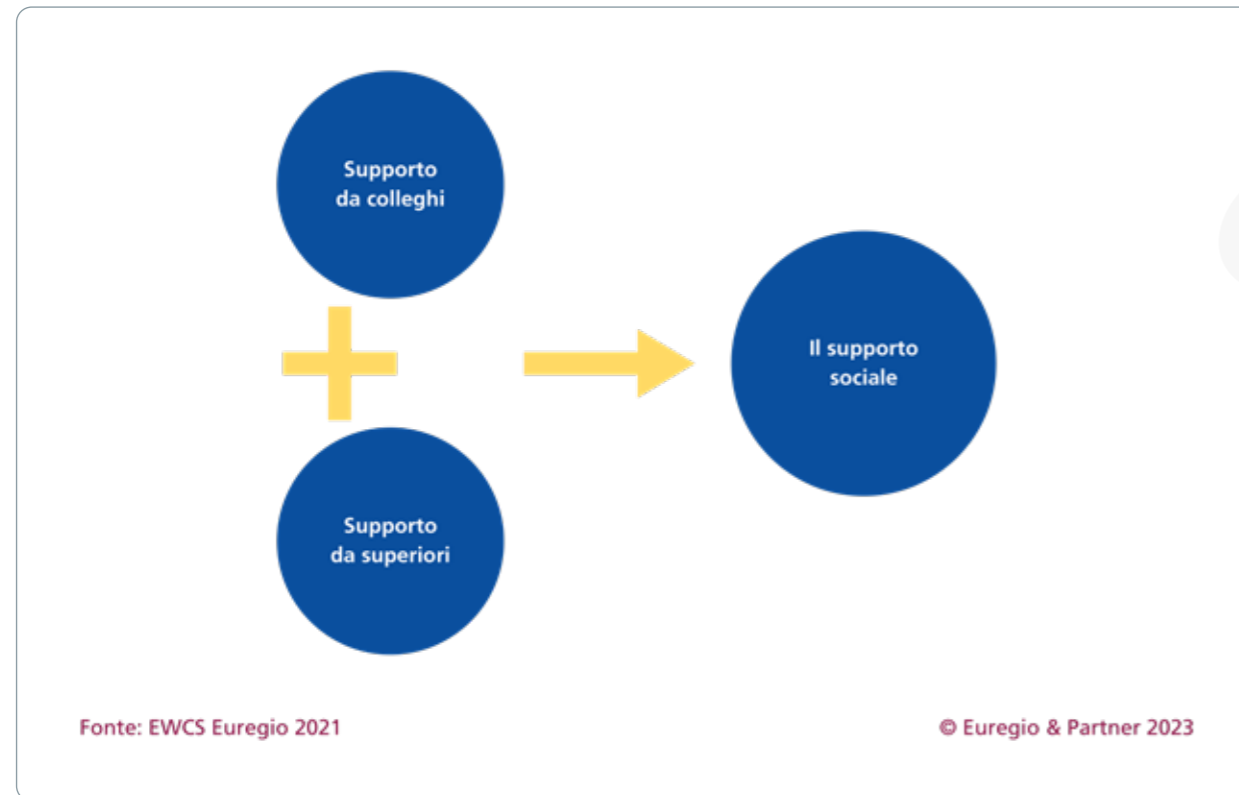
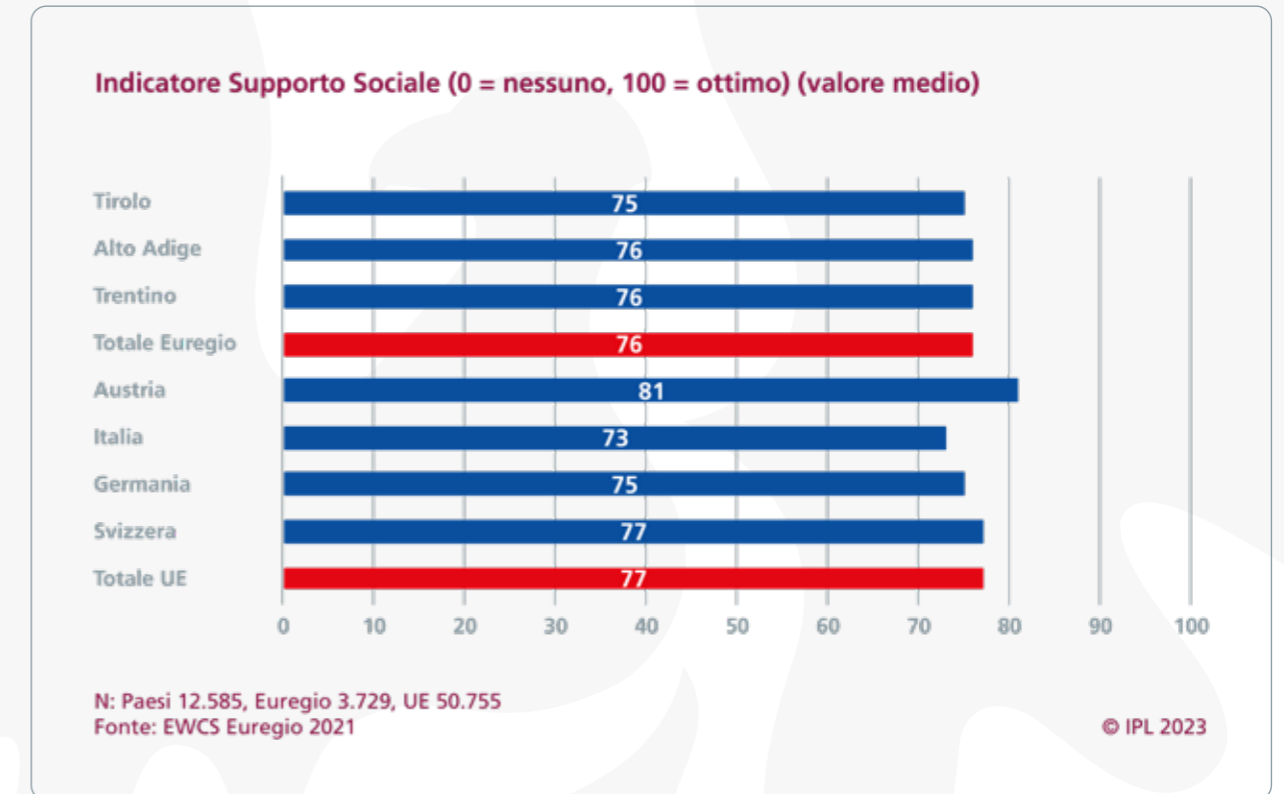


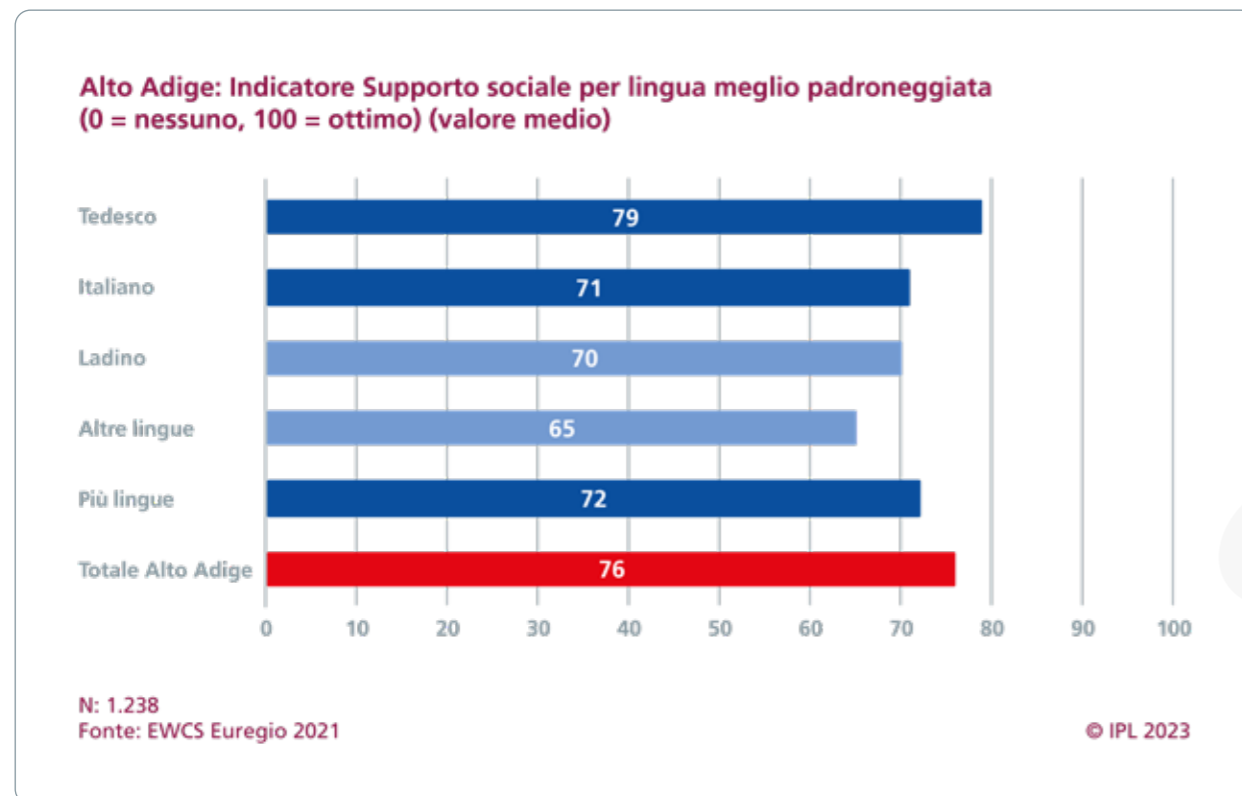
Figura 5



All'interno dell'Euregio non ci sono praticamente differenze tra i valori medi (rispettivamente 75 e 76 punti); lo conferma anche l'analisi di varianza non significativa. Conclusione: nell'intera Euregio si registra un analogo supporto sociale da parte di colleghi e superiori (76 punti), che corrisponde a grandi linee alle

percentuali degli altri paesi mitteleuropei ed è pari alla media UE di 77 punti. Nel confronto tra i paesi di riferimento spiccano da un lato l'elevato valore austriaco (81 punti) e dall'altro il valore relativamente basso dell'Italia (73 punti), dovuto soprattutto alla carenza di supporto da parte dei colleghi.

Figura 6



*Colore pallido: numero di casi troppo esiguo per una valutazione statistica.



Tabella 2

Settore economico: Indicatore Supporto sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (Valore medio)

Settore economico	Valore medio
Agricoltura e silvicoltura, pesca	75
Attività manifatturiere	77
Edilizia	77
Commercio	75
Trasporti e magazzinaggio	75
Settore alberghiero e di ristorazione	73
Attività finanziarie	78
Amministrazione pubblica, Difesa, assicurazione sociale	73
Istruzione	75
Sanità e assistenza sociale	77
Altri servizi	75
Totale Euregio	76

N: 3.707
Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

Le differenze registrate a livello di paesi si rispecchiano in piccolo anche in Alto Adige: gli altoatesini di lingua tedesca danno un giudizio nettamente migliore al supporto da parte di colleghi e superiori sul posto di lavoro (79 punti) rispetto ai loro concittadini di lingua italiana (71 punti). Il valore ladino, invece, a causa della casistica troppo ridotta non è statisticamente significativo, come del resto quello del gruppo „altre lingue“. Coloro che dichiarano di pensare in più lingue si posizionano tendenzialmente al livello del gruppo di lingua italiana. Nell'Euregio non ci sono differenze statistiche significative per quanto concerne il supporto da parte di

superiori o colleghi per settore economico. I pochi punti di differenza tra il settore leader (servizi finanziari e assicurativi), che raggiunge 78 punti e il fanalino di coda costituito dal settore alberghiero e di ristorazione nonché dal settore pubblica amministrazione, difesa e previdenza sociale (entrambi 73 punti), non hanno rilevanza statistica.

Questo è un dato positivo: non c'è un settore che si distingue per il supporto da parte di colleghi e superiori e allo stesso tempo non si registrano valori nettamente inferiori alla media.

Tabella 3

Gruppi professionali principali: Indicatore Supporto sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (Valore medio)	
Gruppi professionali principali	Valore medio
Dirigenti	75
Professioni intellettuali e scientifiche	77
Professioni tecniche intermedie	77
Impiegati d'ufficio e professioni affini	75
Professioni nelle attività commerciali e nei servizi	75
Personale specializzato addetto all'agricoltura, alle foreste e alla pesca	73
Artigiani e operai specializzati	78
Conduttori di impianti e macchinari e addetti al montaggio	73
Professioni non qualificate	75
Totale Euregio	76

N: 3.719
Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

Invece, il quadro cambia se si confrontano le principali categorie professionali dell'Euregio. I più propensi ad aiutarsi tra di loro sono gli artigiani (78 punti), quelli più restii sono invece i conduttori di impianti e macchinari (quindi per la maggior parte operai di fabbrica e

autisti), nonché i lavoratori agricoli e forestali con un valore medio pari a 73 punti. Un risultato molto gradito è che, per quanto riguarda il livello di supporto sociale, non risultano differenze significative di genere. Uomini e donne si aiutano quindi con la stessa

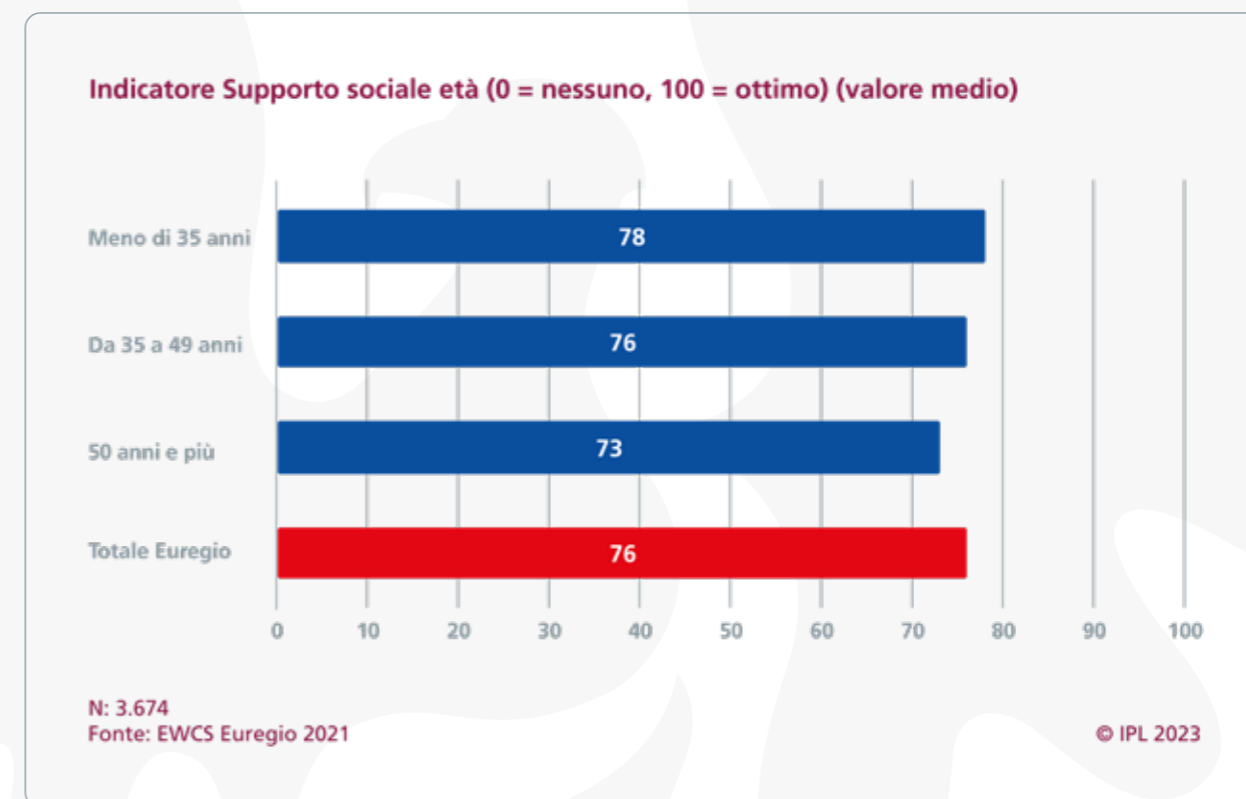
Tabella 4

Genere: Indicatore Supporto sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (Valore medio)	
Genere	Valore medio
Uomini	76
Donne	75

N: 3.719
Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

Figura 7



frequenza. Il supporto sociale sul posto di lavoro cala con l'età, soprattutto tra i lavoratori over50. Ciò dipende probabilmente dal fatto che i lavoratori più anziani svolgono spesso funzioni direttive che non sempre implicano l'aiuto da parte di colleghi o altri superiori (il valore della categoria professionale tende ad andare in questa direzione, anche se in misura non significativa). Il valore relativamente basso potrebbe però anche indicare che i lavoratori anziani, detto in modo molto crudo, vengano

considerati „vecchi fossili“ e che quindi, agli occhi di colleghi e superiori, non valga più la pena di aiutarli. Un altro risultato molto positivo è che sull'entità di supporto sociale vissuto non incide in alcun modo il titolo di studio formale. Sia gli intervistati con licenza media che i professori universitari indicano di ricevere lo stesso supporto sociale sul posto di lavoro.

Tabella 5

Grado d'istruzione: Indicatore Supporto sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (Valore medio)	
Grado d'istruzione	Valore medio
Nessuna istruzione*	69
Istruzione primaria o secondaria inferiore	75
Istruzione secondaria superiore	76
Istruzione terziaria	76
Totale Euregio	76

N: 3.710

Fonte: EWCS Euregio 2021

*Troppo pochi casi per una valutazione statistica

© Euregio & Partner 2023



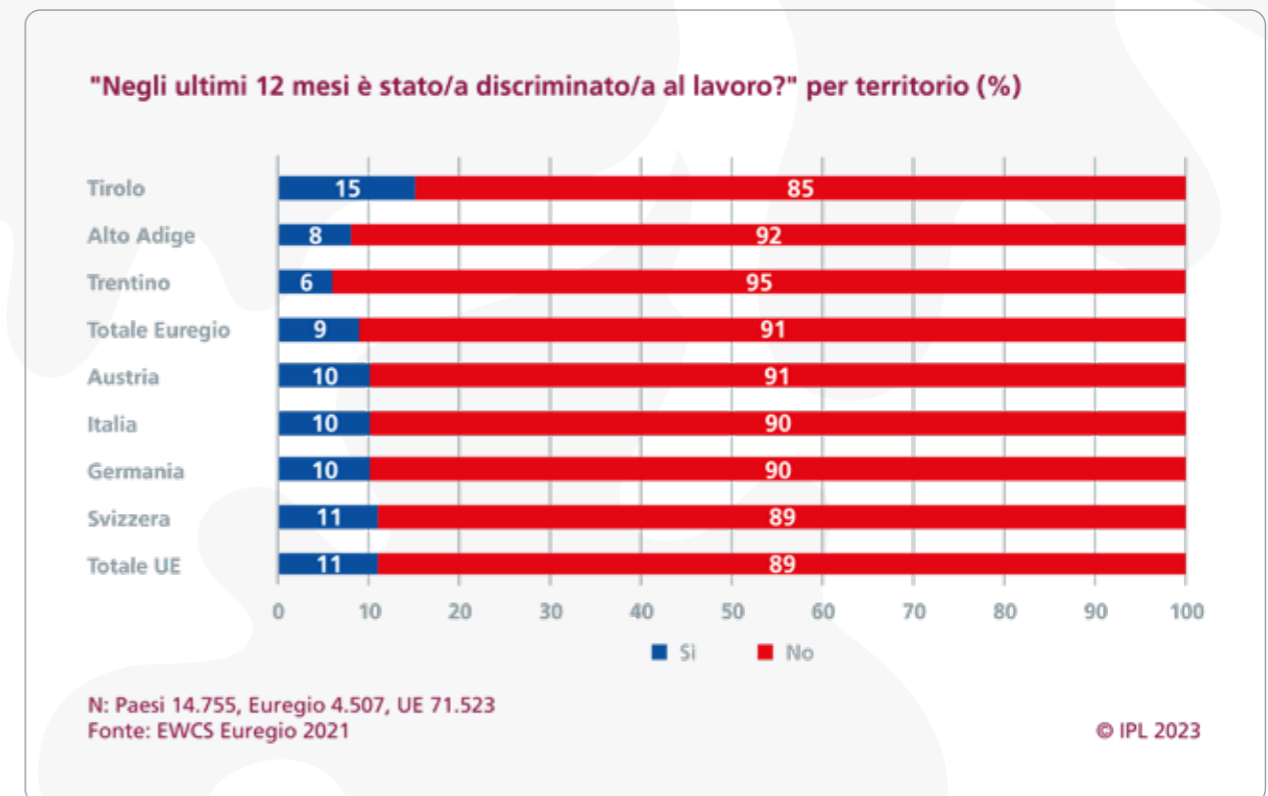
2. Svantaggi subiti

I singoli fattori che rappresentano le varie forme di svantaggio vengono qui indicati secondo la loro frequenza nell'Euregio e nei paesi a confronto.

All'interno dell'Euregio le risposte alla domanda se l'intervistato ritiene di essere stato discriminato nel corso dell'ultimo anno sono molto differenti. In Tirolo ha risposto affermativamente il 15% degli intervistati, quindi quasi uno su sei; in Alto Adige e Trentino, invece, solo l'8% e il 6%.

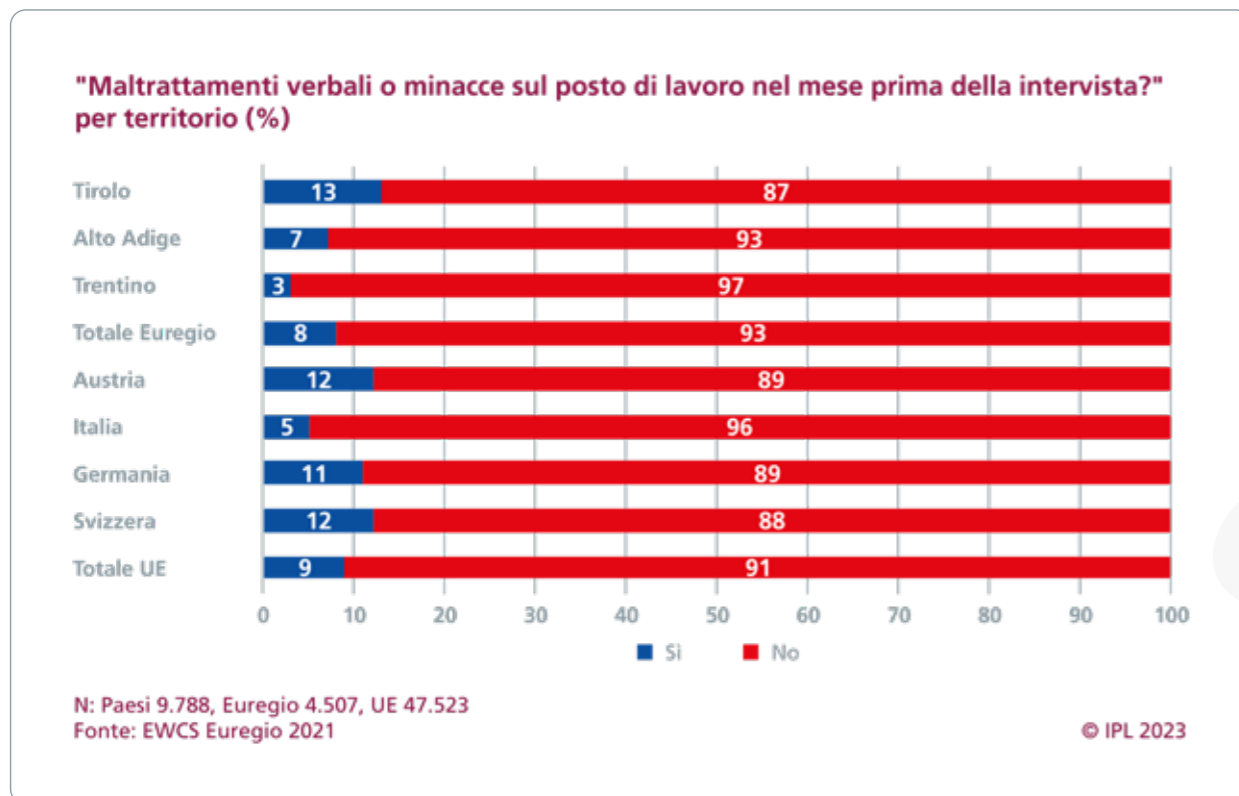
Confrontando l'Euregio con i paesi di riferimento emergono differenze significative nei valori medi: la quota di lavoratori dell'Euregio che lamentano eventi discriminatori sul posto di lavoro è inferiore alla media UE. Tuttavia, ciò è dovuto solamente ai buoni risultati dell'Alto Adige e del Trentino; purtroppo, per quanto concerne le discriminazioni subite, il Tirolo si posiziona ampiamente sopra la media anche su scala europea.

Figura 8



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Figura 9

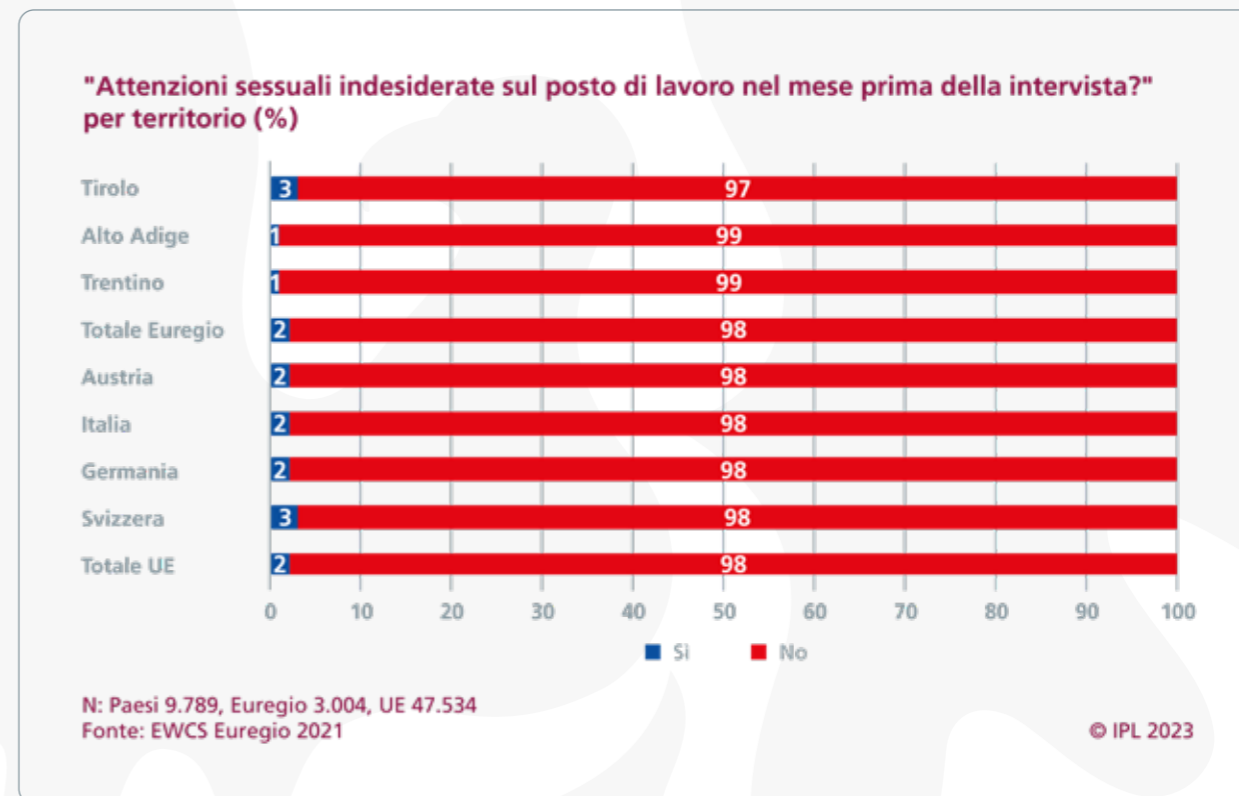


*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Per i maltrattamenti verbali e le minacce emerge il solito quadro: il Tirolo spicca con il 13% dei lavoratori che dichiara di avere vissuto questi fenomeni nel corso dell'anno antecedente all'indagine, rispetto al 7% in Alto Adige e al 3% in Trentino. In questo modo il Tirolo si posiziona all'incirca al livello austriaco

(12%). Nel complesso, l'Euregio registra valori decisamente superiori all'Italia (5%), ma resta nella media UE: ciò significa che in Italia i maltrattamenti verbali e le minacce sono mediamente meno frequenti che nel resto dell'UE.

Figura 10

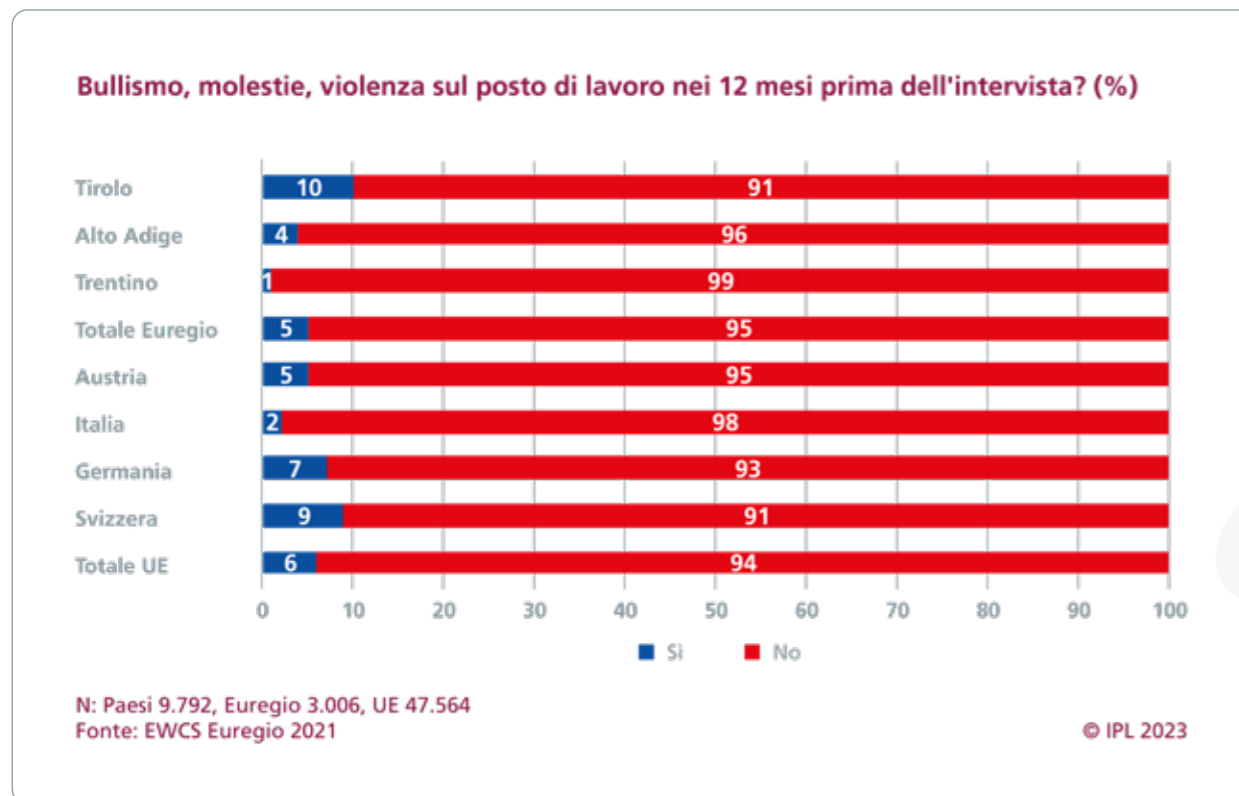


*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Tre lavoratori tirolesi su cento hanno dichiarato di aver subito attenzioni sessuali indesiderate nel mese prima dell'intervista, una percentuale molto simile a quella svizzera. In Alto Adige e in Trentino i casi sono molto meno (1%). In tutta l'Euregio ha risposto affermativamente il 2%, il che corrisponde alla media UE e a quella dei paesi a confronto. In Tirolo la percentuale di coloro che dichiarano di aver subito attenzioni sessuali indesiderate

sul posto di lavoro è tre volte maggiore a quella in Alto Adige e in Trentino. Nonostante i valori assoluti siano bassi, tra tre su cento e uno su cento sussiste una differenza notevole. Ciò è dovuto a eventi effettivi o a una maggiore consapevolezza del fatto che si tratta di comportamenti inappropriati? In ogni caso il risultato merita ulteriori approfondimenti.

Figura 11



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Bullismo, molestie e violenze sul posto di lavoro sono forme di comportamenti sociali negativi difficili da sopportare e per molti anche causa di vergogna. Nei 12 mesi antecedenti all'indagine tali comportamenti hanno interessato in Tirolo un lavoratore su dieci (10%), in Alto Adige nemmeno la metà di tale percentuale (4%) e in Trentino addirittura solo un lavoratore su cento. La domanda è se queste cifre rispecchino veramente che a sud del Brennero il bullismo e

le molestie siano praticamente inesistenti (il che ovviamente sarebbe molto bello) o se i valori bassi non siano piuttosto espressione di una mancata consapevolezza o di una vergogna maggiore nel rispondere a tali domande poste da un estraneo al telefono. I valori italiani (2%) sono in sintonia con il basso valore trentino, mentre il valore preoccupante del Tirolo si distacca anche da quello austriaco (5%), attestandosi al livello svizzero (9%).

Svantaggi subiti

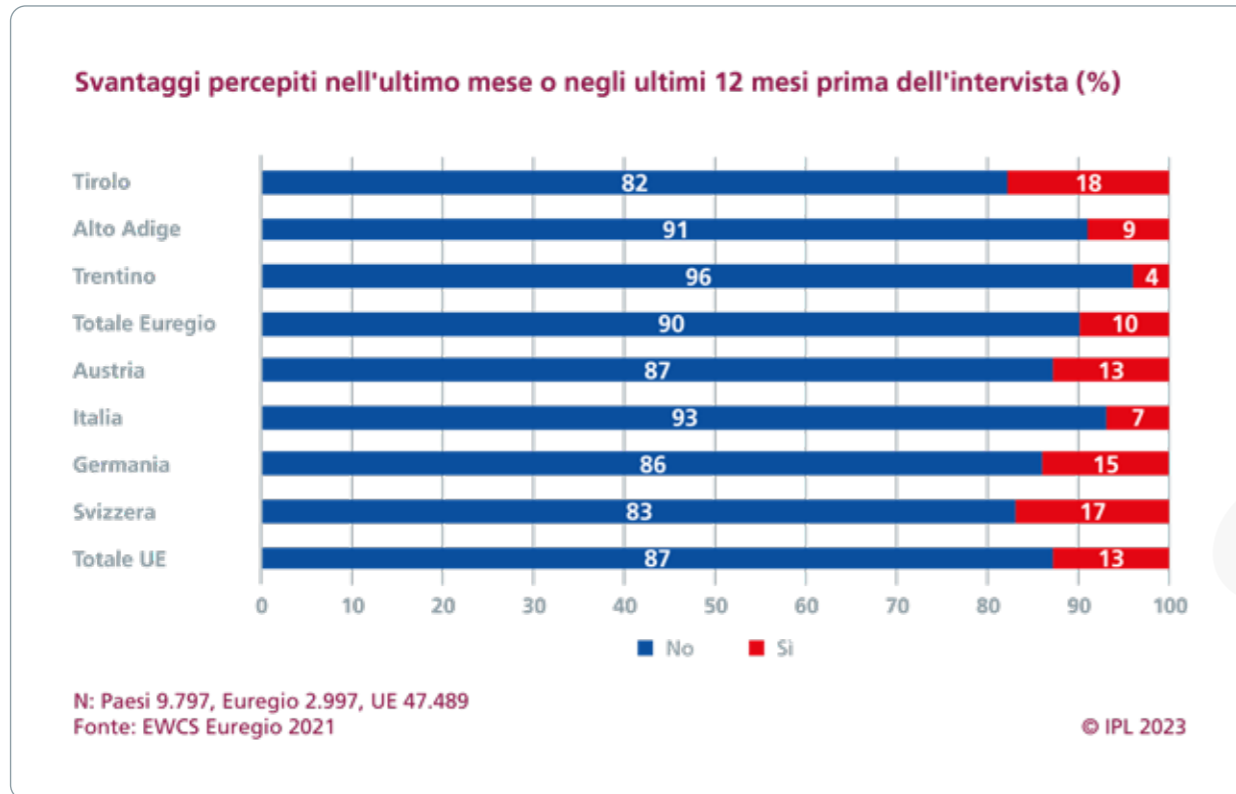
Gli svantaggi percepiti a causa della mancanza di consistenza interna, non rappresentano un indicatore in senso statistico. Lo svantaggio vissuto va piuttosto inteso in senso letterale: gli intervistati hanno vissuto nell'ultimo mese o nell'anno prima dell'intervista uno di questi eventi? In questa osservazione ricade chi afferma di essere stato maltrattato verbalmente

o molestato, oppure di aver ricevuto attenzioni indesiderate o addirittura di essere stato aggredito fisicamente. Chi è stato minacciato, offeso ecc. sul posto di lavoro nel mese prima del rilevamento o in forma grave e continua (per esempio bullismo), ha ancora un ricordo vivido dell'evento e corre inoltre il pericolo che tali eventi si ripetano se le condizioni non cambiano.

Figura 12



Figura 13



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

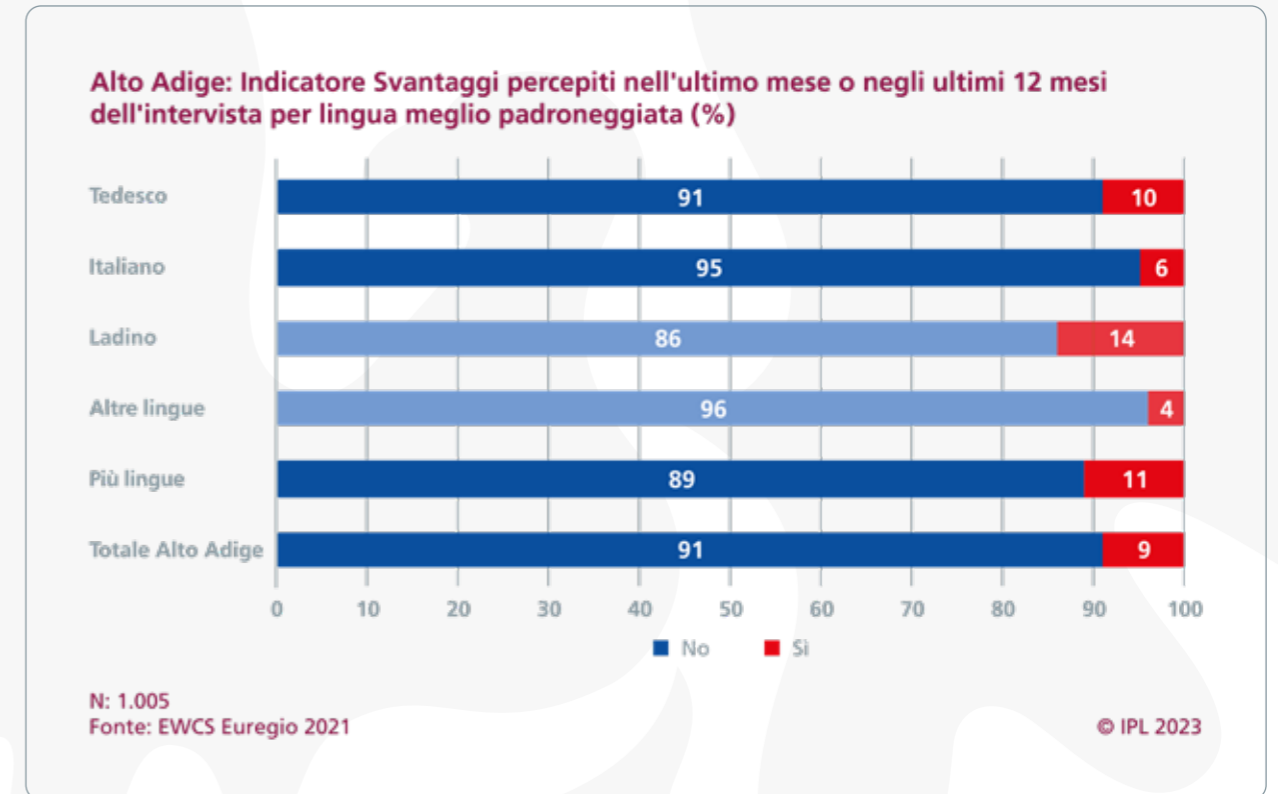
Il Tirolo si distanzia nettamente dagli altri territori: il 18% dei lavoratori – ovvero quasi un lavoratore su cinque – dichiara di aver vissuto uno dei tre eventi qui riportati. In Alto Adige è quasi uno su dieci (9%), in Trentino la quota è invece molto bassa (4%) e perfino inferiore alla media italiana del 7%. Il Tirolo supera l'Austria del 5% e di poco anche la Svizzera (17%). L'Alto Adige, dove il 9% degli intervistati afferma di aver vissuto tali eventi, si posiziona a metà strada tra il Tirolo e il Trentino.

L'Euregio stessa registra invece un valore migliore della media UE. Nell'Euregio un lavoratore su dieci (10%) afferma di aver percepito uno svantaggio nell'ultimo mese o

nell'anno prima dell'intervista, mentre la media UE è del 13%.

Per capire se le differenti valutazioni degli svantaggi subiti siano correlate con provenienza, lingua e cultura (intesa come espressione di idee, atteggiamenti e pratiche di vita) viene effettuato un test del chi quadro. La variabile „lingua in cui si pensa e che si conosce meglio” è stata rilevata solamente in Alto Adige. Se si intervistano i vari gruppi linguistici in Alto Adige sugli svantaggi vissuti, i risultati non registrano differenze significative. Le valutazioni sembrano seguire tendenzialmente i „grandi” esempi del Trentino e dell'Italia nonché del Tirolo e dell'Austria.

Figura 14



*Colore pallido: Numero di casi troppo esiguo per una valutazione statistica.

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Osservazione specifica: Varie forme di discriminazione

Tabella 6

"Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?" (%)			
Settore economico	Tre territori	Si	No
Attività manifatturiere	Tirolo	15	85
	Alto Adige	11	90
	Trentino	8	92
	Totale Euregio	11	89
Commercio	Tirolo	16	84
	Alto Adige	7	93
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	9	91

Amministrazione pubblica	Tirolo	14	86
	Alto Adige	8	93
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	92
Istruzione	Tirolo	15	85
	Alto Adige	8	92
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	91
Sanità e assistenza sociale	Tirolo	15	85
	Alto Adige	8	92
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	91
Altri servizi	Tirolo	15	85
	Alto Adige	8	92
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	91

N: 2.982

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

I settori economici indicati nella tabella 6 si discostano nettamente dalla media all'interno dell'Euregio nella domanda se i lavoratori negli ultimi 12 mesi siano stati discriminati sul posto di lavoro. Nella tabella non sono invece riportati i settori con risultati nella media.

Le caratteristiche ricorrenti dei risultati sono la quota sempre alta di persone coinvolte in Tirolo e, nella maggior parte dei casi, la posizione intermedia dell'Alto Adige rispetto al Trentino. Le discriminazioni e gli svantaggi percepiti non si ripercuotono solamente sulla reputazione di un comparto e quindi sulla decisione di accedervi,

ma anche sulla durata della permanenza nello stesso: coloro che subiscono discriminazioni, a lungo andare lasciano il lavoro se le misure intraprese per migliorare la situazione non hanno portato a nulla, e molto spesso lasciano anche il comparto interessato. Soprattutto in comparti come quello sanitario e sociale, già in sofferenza per la diffusa carenza di personale, si dovrebbe interpretare come un segnale d'allarme il fatto che in tutta l'Euregio quasi un lavoratore su dieci (9%) e in particolare in Tirolo più di un lavoratore su sei (15%), riferisca di eventi discriminatori.

Tabella 7

" Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?" (%)			
Categorie professionali principali	Tre territori	Si	No
Dirigenti	Tirolo	14	86
	Alto Adige	4	96
	Trentino	3	97
	Totale Euregio	9	91
Professioni intellettuali e scientifiche	Tirolo	15	85
	Alto Adige	9	91
	Trentino	6	94
	Totale Euregio	9	91
Professioni tecniche intermedie	Tirolo	18	83
	Alto Adige	6	94
	Trentino	8	92
	Totale Euregio	10	90
Professioni nelle attività commerciali e nei servizi	Tirolo	19	81
	Alto Adige	10	90
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	12	88
Professioni non qualificate	Tirolo	24	76
	Alto Adige	12	88
	Trentino	3	97
	Totale Euregio	10	90

N: 2.992

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

Anche per quanto concerne le categorie professionali principali sono state indicate solo le professioni che registrano risposte significativamente differenti tra i vari territori dell'Euregio.

In Tirolo i lavoratori più colpiti da discriminazione sul posto di lavoro svolgono professioni non qualificate. In Tirolo è interessato quasi un lavoratore su quattro (24%), in Alto Adige più di uno ogni dieci (12%). Nella stessa categoria professionale, in Trentino la discriminazione sembra quasi inesistente: solo il 3% riferisce di tali eventi nell'anno precedente all'indagine.

Anche la categoria delle professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi risulta particolarmente colpita in Tirolo: quasi uno su cinque (19%) riferisce di esperienze di discriminazione, in Alto Adige invece il

10% e nel Trentino quasi nessuno (4%). In complesso questa categoria è più colpita da discriminazione sul posto di lavoro con il 12% nell'Euregio. Questo gruppo è il più colpito dalla discriminazione sul posto di lavoro, il che diventa comprensibile se si considera che i comportamenti inappropriati possono provenire anche da clienti o committenti. I dipendenti del settore dei servizi e gli addetti alle vendite hanno per la natura del loro lavoro contatti diretti più frequenti con i clienti.

Una tendenza inversa si denota nella categoria delle professioni tecniche: anche se, come al solito, i valori in Tirolo settentrionale e in Tirolo orientale (18%) sono molto più elevati che a sud del Brennero, i lavoratori trentini appartenenti a questa categoria indicano comunque con

maggior frequenza di avere vissuto esperienze discriminatorie rispetto ai loro colleghi in Alto Adige.

In molti casi si rilevano differenze significative tra le affermazioni fatte dalle tre classi d'età analizzate in merito alle discriminazioni subite; ciò vale sia per l'intera Euregio che per i singoli territori. La categoria dei lavoratori under35

è quella che lamenta più discriminazioni: più di uno su dieci (11%) dichiara di aver fatto questa esperienza nei dodici mesi antecedenti all'indagine.

Il Tirolo registra in tutte le classi d'età i valori più alti di discriminazione (14-15%), l'Alto Adige percentuali minori (8-11%) e il Trentino i valori più bassi (4-8%).

Tabella 8

„Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ (%)			
Classe d'età	Tre territori	Si	No
Meno di 35 anni	Tirolo	15	85
	Alto Adige	11	91
	Trentino	8	92
	Totale Euregio	11	89
Da 35 a 49 anni	Tirolo	16	84
	Alto Adige	7	93
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	9	91
50 anni e più	Tirolo	14	86
	Alto Adige	8	93
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	92
Totale	Tirolo	15	85
	Alto Adige	8	92
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	91

N: 4.435

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023



Tabella 9

"Attenzioni sessuali indesiderate nell'ultimo mese, nello svolgimento del Suo lavoro" (%)			
Classe d'età	Tre territori	Si	No
Meno di 35 anni	Tirolo	6	94
	Alto Adige	3	98
	Trentino	2	98
	Totale Euregio	4	96
Da 35 a 49 anni	Tirolo	2	98
	Alto Adige	2	99
	Trentino	0	100
	Totale Euregio	1	99
50 anni e più	Tirolo	2	98
	Alto Adige	1	100
	Trentino	1	100
	Totale Euregio	1	99
Totale	Tirolo	3	97
	Alto Adige	1	99
	Trentino	1	99
	Totale Euregio	2	98

N: 2.962

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

Per quanto riguarda le attenzioni sessuali indesiderate, i tre territori dell'Euregio riportano valori differenti, seppure a un livello relativamente basso. In Tirolo il 4% di tutte le classi d'età è stato esposto a tali fenomeni, in Alto Adige e in Trentino, invece, solo un lavoratore su cento. I dati confermano che le attenzioni sessuali indesiderate colpiscono soprattutto i lavoratori giovani: in Tirolo

settentrionale e Tirolo orientale il 6% di questa classe dichiara di essere stato esposto a tali attenzioni nel mese antecedente all'indagine; in Alto Adige lo afferma il 3% e in Trentino solo 2 lavoratori su 100. Nelle due classi d'età superiori gli interessati sono molti meno.

Tra le risposte alla domanda se siano gli uomini o le donne a subire maggiori discriminazioni sul posto di lavoro si denotano differenze

Tabella 10

"Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?" (%)			
Genere	Tre territori	Si	No
Uomini	Tirolo	15	86
	Alto Adige	5	95
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	8	92
Donne	Tirolo	15	85
	Alto Adige	11	89
	Trentino	8	93
	Totale Euregio	11	89
Totale	Tirolo	15	85
	Alto Adige	8	92
	Trentino	6	95
	Totale Euregio	9	91

N: 4.507

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

significative, sia di genere che di territorio Euregio. Da Kufstein a Borghetto le donne affermano più frequentemente degli uomini di aver subito discriminazioni nei dodici mesi antecedenti al rilevamento.

All'interno dell'Euregio il quadro cambia ulteriormente: in Tirolo uomini e donne denunciano le stesse esperienze di

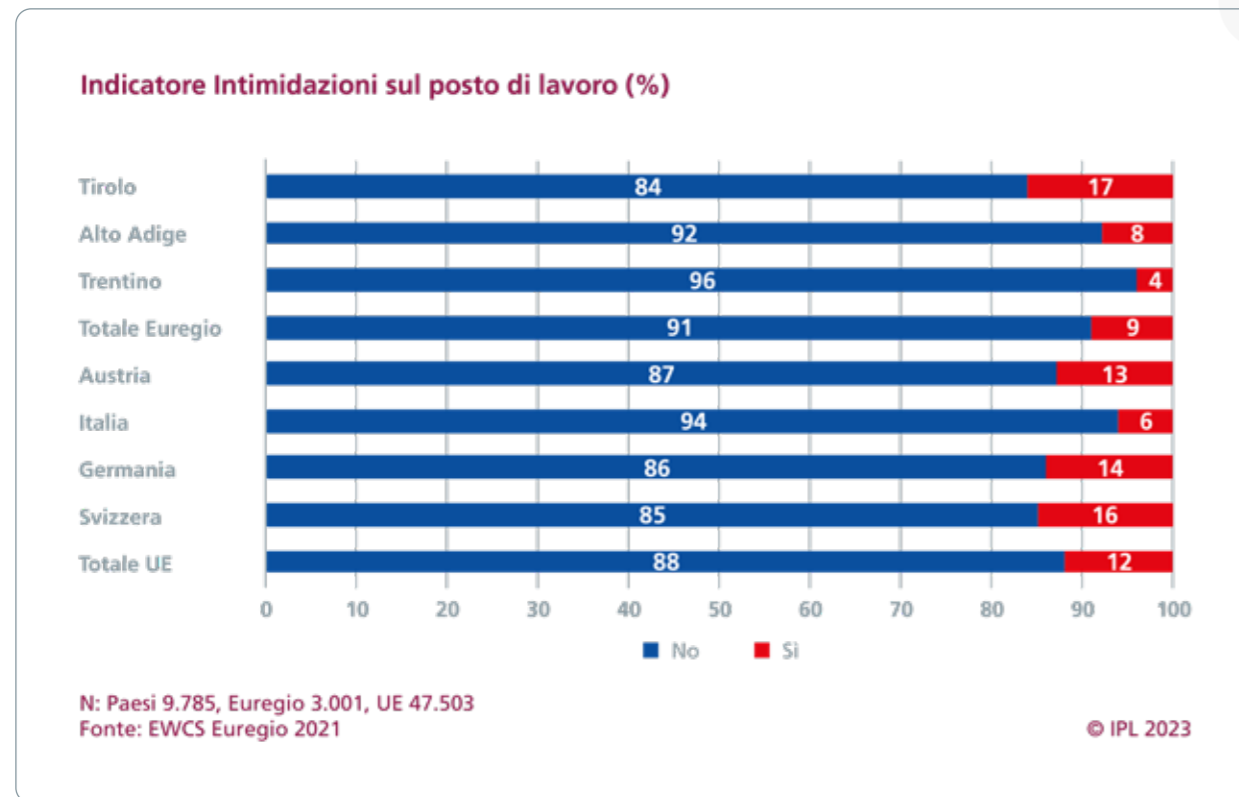
discriminazione (il 15%), in Alto Adige e in Trentino sono invece le donne a lamentare più discriminazioni (in Trentino addirittura il doppio: 4% degli uomini e 8% delle donne), dato determinante per la differenza significativa tra i generi.

Indicatore intimidazioni sul posto di lavoro

Le intimidazioni e i comportamenti aggressivi sul posto di lavoro comprendono violenza, maltrattamenti verbali, molestie e bullismo, quindi tutti i comportamenti finalizzati a ferire volutamente una persona. Tale comportamento non deve sempre arrivare da colleghi o superiori; possono essere anche i clienti, gli utenti o altri gruppi, come ad esempio gli alunni, ad avere comportamenti intimidatori.

A livello di Euregio si riscontrano grandi differenze; il primato negativo va di nuovo al Tirolo, con il 17% di risposte affermative. A sud del Brennero il comportamento aggressivo sul posto di lavoro sembra essere meno marcato: rispetto al Tirolo, in Alto Adige meno della metà degli intervistati (8%) e in Trentino tre quarti in meno (4%) indicano di aver subito un comportamento intimidatorio nell'ultimo mese o negli ultimi 12 mesi. I paesi mitteleuropei Austria, Germania e Svizzera riportano percentuali a due cifre (tra il 13% e il 16%) posizionandosi nettamente al di sopra del dato italiano (6%).

Figura 15



*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

Tabella 11

Genere: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro(%)			
Genere	Tre Territori	Si	No
Männlich	Tirolo	16	85
	Alto Adige	7	93
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	9	92
Weiblich	Tirolo	18	82
	Alto Adige	10	90
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	11	89
Gesamt	Tirolo	17	84
	Alto Adige	8	92
	Trentino	4	96
	Totale Euregio	9	91

N: 3.001

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

Le donne devono confrontarsi più spesso con comportamenti aggressivi sul posto di lavoro rispetto agli uomini, un dato riscontrabile in media in tutta l'Euregio. All'interno dell'Euregio si registrano invece le solite differenze significative tra territori: molti interessati in Tirolo (16% degli uomini e 18% delle donne), meno in Alto Adige (7% degli uomini e 10% delle donne) e il 4% degli uomini e delle donne in Trentino.

In tutta l'Euregio i giovani lavoratori under35 indicano di subire più aggressioni sul posto di lavoro rispetto ai loro colleghi più anziani. Più di un lavoratore su dieci appartenente a questa classe di età (12%) riporta di tali comportamenti negli ultimi 12 mesi, nella

seconda classe d'età dai 35 ai 49 anni e tra gli over50 sono invece rispettivamente il 9% e il 8%. Diversi fattori potrebbero influenzare questo dato: probabilmente emerge una reale discriminazione dei più giovani, d'altra parte questa classe d'età potrebbe essere anche più attenta delle altre al fatto che alcuni comportamenti sono scorretti. Oppure, i giovani potrebbero anche essere semplicemente più propensi a fornire informazioni a intervistatori sconosciuti al telefono.

La quotidianità di un lavoratore edile varia molto a seconda del territorio quando si tratta di aggressioni o comportamenti intimidatori vissuti. In Tirolo il 12% degli intervistati riferisce di essere stato maltrattato verbalmente,

Tabella 12

Età: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)			
Età	Tre Territori	No	Sì
Meno di 35 anni	Tirolo	82	18
	Alto Adige	92	8
	Trentino	93	7
	Totale Euregio	88	12
Da 35 a 49 anni	Tirolo	84	16
	Alto Adige	91	9
	Trentino	98	2
	Totale Euregio	91	9
50 anni e più	Tirolo	85	15
	Alto Adige	92	8
	Trentino	96	4
	Totale Euregio	92	8
Totale	Tirolo	84	17
	Alto Adige	92	8
	Trentino	96	4
	Totale Euregio	91	10

N: 3.001

Fonte: EWCS Euregio 2021

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

Tabella 13

Settore economico: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)			
Settore economico	Tre territori	No	Sì
Agricoltura e silvicoltura, pesca	Tirolo	93	7
	Alto Adige	94	6
	Trentino	100	0
	Totale Euregio	95	5
Attività manifatturiere	Tirolo	91	10
	Alto Adige	96	4
	Trentino	96	4
	Totale Euregio	94	6
Edilizia	Tirolo	88	12
	Alto Adige	92	8
	Trentino	98	2
	Totale Euregio	93	7
Commercio	Tirolo	78	22
	Alto Adige	92	8
	Trentino	98	2
	Totale Euregio	87	13
*Trasporti e logistica	Tirolo	89	11
	Alto Adige	94	6
	Trentino	77	23
	Totale Euregio	89	11
Settore alberghiero e di ristorazione	Tirolo	86	14
	Alto Adige	92	9
	Trentino	98	2
	Totale Euregio	91	9

*Servizi finanziari	Tirolo	83	17
	Alto Adige	96	4
	Trentino	96	4
	Totale Euregio	90	10
Amministrazione pubblica	Tirolo	70	30
	Alto Adige	91	9
	Trentino	94	6
	Totale Euregio	87	13
Istruzione	Tirolo	81	19
	Alto Adige	94	7
	Trentino	98	2
	Totale Euregio	92	9
Sanità e assistenza sociale	Tirolo	77	24
	Alto Adige	80	20
	Trentino	90	10
	Totale Euregio	82	18
Altri servizi	Tirolo	87	13
	Alto Adige	92	8
	Trentino	97	3
	Totale Euregio	93	7
Totale	Tirolo	84	17
	Alto Adige	92	8
	Trentino	96	4
	Totale Euregio	90	10

N: 2.986

Fonte: EWCS Euregio 2021

*Troppo pochi casi per una valutazione statistica

*A causa dell'arrotondamento dei decimali, le percentuali non sommano sempre al 100%

© Euregio & Partner 2023

attaccato fisicamente o di aver subito bullismo negli ultimi 12 mesi; in Alto Adige la percentuale si riduce all'8%, mentre in Trentino si abbassa fino al 2%.

Nel commercio emergono differenze ancora maggiori: a nord del Brennero e ad est di Dobbiaco oltre un lavoratore su cinque di questo settore dichiara di essere stato vittima dei suddetti fenomeni, in Alto Adige invece l'8% e in Trentino solo il 2%.

Nell'amministrazione pubblica tirolese quasi un terzo degli intervistati (30%) riferisce di aver vissuto una qualche forma di aggressione. In merito va sottolineato che i comportamenti aggressivi non vengono perpetrati solo da colleghi o superiori, bensì anche da clienti e utenti; inoltre, in questa categoria rientrano anche le forze dell'ordine i cui utenti reagiscono sicuramente in modo più aggressivo di altre categorie di utenza. Nonostante anche in questa categoria i valori dell'Alto Adige e del Trentino sono molto più bassi.

I lavoratori del comparto dell'istruzione, quindi soprattutto docenti ed educatori attivi dalle scuole materne fino all'università (compreso il personale amministrativo), evidenziano a loro volta grandi differenze nelle aggressioni vissute: in Tirolo quasi un lavoratore su cinque denuncia di aver subito un'intimidazione (19%), in Alto Adige il 7% e in Trentino solo il 2%.

Gli stessi rapporti numerici si ripetono anche nel settore sanitario e sociale; anche questo è, infatti, un comparto con utenti non sempre semplici e con esigenze particolari. Questo settore registra in tutti i territori dell'Euregio maggiori intimidazioni che gli altri comparti; perfino il Trentino segnala una percentuale a due cifre di lavoratori (10%) che dichiarano di averla vissuta. In Tirolo è interessato quasi un lavoratore su quattro (24%) e in Alto Adige uno su cinque (20%).

Anche negli altri servizi sono i lavoratori del Tirolo settentrionale e del Tirolo orientale a denunciare maggiormente comportamenti aggressivi sul posto di lavoro (13%); in Alto Adige e in Trentino la rispettiva quota è decisamente inferiore (8% e 3%).

Conclusioni

L'Euregio registra con 76 punti un supporto sociale marcato (media UE: 77 punti), posizionandosi così davanti all'Italia (73 punti), ma dietro all'Austria (81 punti). All'interno dell'Euregio la disponibilità ad aiutare è simile in tutti i territori. È più frequente che l'aiuto venga dato da un collega che da un superiore. Il supporto sociale sul posto di lavoro viene valutato nella stessa maniera da tutti i tre territori dell'Euregio.

Gli artigiani e le professioni affini (79 punti) tendono ad aiutarsi più degli altri. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che in molte piccole aziende il superiore svolge lo stesso lavoro del dipendente e che si debba collaborare strettamente per raggiungere rapidamente dei risultati.

Gli altoatesini di lingua tedesca riferiscono più frequentemente di supporto sociale ottenuto dai colleghi o dai superiori (79 punti) rispetto ai loro colleghi di lingua italiana (71 punti). Per capire se ciò sia un fenomeno strutturale (ad esempio, nel gruppo di lingua tedesca si registrano più artigiani che si aiutano reciprocamente) o sia riconducibile a differenze (di valutazione) culturali occorrerà effettuare ulteriori ricerche. E' positivo comunque il fatto che uomini e donne si sentano supportati nella stessa misura in tutti tre i territori. Non vi sono differenze nemmeno tra settori economici e titolo di studio: che si tratti di lavoratori con la licenza media o laureati, il sostegno sul posto di lavoro non cambia. La situazione cambia osservando i dati per classe d'età: i lavoratori over50 percepiscono nettamente meno supporto sociale rispetto ai lavoratori più giovani. Le cause possono essere di natura strutturale. I lavoratori anziani rivestono più frequentemente posizioni dirigenziali, che tendenzialmente ricevono meno supporto, come è anche emerso dall'osservazione delle categorie professionali. D'altra parte, potrebbe essere che i lavoratori anziani vengano classificati come vecchi fossili che non vale più la pena di aiutare. Una terza possibilità è che i lavoratori anziani dispongano di conoscenze e know-how sufficienti da non dipendere così tanto dall'aiuto di altri; inoltre, non sempre i colleghi potrebbero fornire loro aiuto, in quanto privi delle conoscenze necessarie.

Un quadro diverso si presenta invece riguardo alla discriminazione sul posto di lavoro. Seppure l'Euregio registri il 9%, di lavoratori discriminati un dato inferiore alla media UE pari all'11%, al suo interno si denota comunque un notevole divario tra nord e sud in quasi tutte le forme di comportamenti percepiti come discriminatori e aggressivi (ad esempio maltrattamenti verbali, minacce, violenze e attenzioni sessuali indesiderate). In Tirolo i lavoratori indicano in modo trasversale di aver subito tali fenomeni nell'anno appena trascorso o addirittura nel mese antecedente al rilevamento (15%). Diversamente, i lavoratori a sud del Brennero e soprattutto a sud di Salorno lamentano molti meno eventi di questo genere.

Com'è possibile? Nella scienza si analizzano di norma tutte le possibilità che appaiono plausibili. La prima ipotesi è che ci siano effettivamente differenze nei comportamenti sociali. Di conseguenza, i comportamenti e i toni in uso nel mondo del lavoro a Innsbruck sarebbero più grossolani rispetto a quelli usati a Bolzano o a Trento, ripercuotendosi così sulla valutazione.

Una seconda ipotesi potrebbe essere che la valutazione differente di una domanda indichi una percezione diversa: soprattutto in una società in cui la soppressione di discriminazione e svantaggi rappresenta un valore e la rispettiva consapevolezza (anche mediale) è maggiore, i maltrattamenti verbali, le molestie ecc. verrebbero maggiormente percepiti come un problema da segnalare.

Considerando la situazione in Alto Adige come un'"Euregio in piccolo", emerge che tendenzialmente sono più gli altoatesini di lingua tedesca ad aver vissuto una qualche forma di discriminazione sul posto di lavoro nell'ultimo mese (10%), rispetto ai loro colleghi di lingua italiana (6%), ma che i risultati non sono comunque nel complesso statisticamente significativi.

Forse le differenze di valutazione dipendono dal settore economico nel quale è occupato il lavoratore? La risposta è complessa. Se si osservano i dati sul lungo periodo („esperienze discriminatorie nell'anno antecedente all'indagine“) emergono chiare differenze tra i settori economici. In alcuni comparti la situazione sembra simile in tutta l'Euregio,

mentre in altri settori si registrano differenze marcate tra i territori. A proposito: soprattutto in comparti come quello sanitario e sociale, già in sofferenza per la diffusa carenza di personale, si dovrebbe interpretare come un segnale d'allarme il fatto che in tutta l'Euregio quasi un lavoratore su dieci (9%) e in particolare in Tirolo più di un lavoratore su sei (15%) riferisca di eventi discriminatori.

Si rilevano differenze significative tra le affermazioni fatte dalle tre classi d'età analizzate in merito alle discriminazioni subite nell'ultimo anno; ciò vale sia per l'intera Euregio che per i singoli territori. La categoria dei lavoratori under35 lamenta più discriminazioni: più di uno su dieci (11%) dichiara di aver fatto questa esperienza nei dodici mesi antecedenti all'indagine. Probabilmente, i lavoratori giovani vivono effettivamente più discriminazioni perché sono nuovi in azienda e alcuni colleghi, superiori e clienti pensano di potersi permettere nei loro confronti degli atteggiamenti che non avrebbero verso i dipendenti più anziani. Potrebbe però anche essere che la giovane generazione sia più consapevole dell'inadeguatezza di questi comportamenti; o forse è il risultato di una maggiore disponibilità ad aprirsi con gli intervistatori sconosciuti al telefono.

In tutta l'Euregio le donne in media si sentono discriminate più frequentemente degli uomini. L'11%, quindi più di una lavoratrice su dieci, dichiara di essersi sentita discriminata negli ultimi 12 mesi sul posto di lavoro, rispetto all'8% degli uomini. Queste medie sono molto differenti se si osservano i singoli territori: anche qui si denota di nuovo il divario tra nord e sud. Mentre in Tirolo i due sessi si sentono discriminati con la stessa frequenza (15%), le vere differenze emergono a sud del Brennero. In Alto Adige le donne si sentono molto più discriminate degli uomini (5% verso 11%), nel Trentino sono il 4% degli uomini e l'8% delle donne.

Piuttosto che domandarsi quali siano le cause dei modelli di valutazione (più eventi oppure ragioni culturali o strutturali?), risulta più utile chiedersi se le imprese e le organizzazioni possano di per sé permettersi comportamenti discriminatori tra i loro dipendenti o da parte dei vertici.

Se il comportamento discriminatorio si prolunga nel tempo, questo ha un impatto negativo sulle prestazioni dell'azienda o dell'organizzazione. Ciò diventa comprensibile se si considera che i dipendenti colpiti devono utilizzare risorse psicologiche come l'attenzione o la concentrazione, che in realtà dovrebbero essere utilizzate per svolgere compiti nell'interesse dell'azienda, per regolare le proprie emozioni. Se lo squilibrio discriminatorio continua, il dipendente si sente non protetto dall'azienda, la motivazione diminuisce e ciò porta a strategie di coping personali, tutte dannose per l'azienda: le assenze per malattia diventano per esempio più frequenti e i cambi di lavoro più probabili, il che porta a costi per l'azienda.

Soprattutto nei settori ad alto contatto con i clienti, come l'istruzione e l'insegnamento o i servizi sanitari e sociali, gli svantaggi e le discriminazioni possono provenire dai clienti o dagli utenti dei servizi (pazienti o alunni e genitori „difficili“) e causare un clima sociale negativo tra i dipendenti. È qui che si chiedono alle aziende delle misure che, idealmente, in primo luogo impediscano che ciò accada o, qualora non fosse possibile, che i danni siano limitati e non permanenti. Si possono distinguere due livelli di prevenzione, vale a dire la prevenzione comportamentale a livello del singolo dipendente e la prevenzione strutturale a livello organizzativo. Nei corsi di formazione, per esempio, i dipendenti apprendono modelli comportamentali appropriati per affrontare i clienti difficili e, attraverso la supervisione professionale, possono analizzare in modo sistematico le proprie sfide professionali e imparare da esse. A livello strutturale, invece, un'adeguata quantità di personale potrebbe garantire un'atmosfera di lavoro più rilassata; si potrebbe inoltre istituire un programma di promozione della salute sul posto di lavoro che, come dimostrato da Skeries e Zink (in Ulich 2005: 541), riduce significativamente le assenze per malattia.

La ricerca della migliore interazione sociale possibile in un'azienda non dovrebbe quindi essere dovuta solo a considerazioni filantropiche, ma ha anche un effettivo ritorno economico. Patterson e West (2005) nel proprio studio hanno infatti dimostrato come esista un nesso causale tra la qualità del clima

organizzativo affettivo e il successo economico delle aziende: migliore è il clima sociale, migliori sono le prestazioni lavorative, la motivazione e la fedeltà all'azienda e minori sono i giorni di assenza.

Le aziende private e i datori di lavoro pubblici dovrebbero quindi sempre ricercare un buon clima sociale, se non altro nell'interesse del proprio buon funzionamento.

Tobias Hölbling (tobias.hoelbling@afi-ipl.org)

Bibliografia

Brosius, F. (2013). SPSS 21. Heidelberg (u.a.): mitp Gruppo editoriale Hüthig Jehle Rehm srl.

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

Eurofound (2021). Seventh European Working Conditions Survey- Overview Report. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

Hölbling, T (2018). Clima aziendale affettivo: come si rapportano tra di loro i lavoratori altoatesini? Bolzano: IPL.

Nerdinger, F. W., Blickle, G., Schaper, N. (2011). Arbeits- und Organisationspsychologie. Berlino: Springer- Verlag GmbH an der ETH [u.a.].

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> (Data: 20.10.2023).

Ulich, E. (2005). Arbeitspsychologie (6°, ed. rivista e ampliata). Zurigo: vdf, Hochschulverlag dell' ETH [a.o.].

Appendice

A.1 Tabelle di contingenza

Segno caratteristico analizzato	Quadrato x2	Gradi di libertà df	Significatività p < ,...
Figura 1: I Suoi colleghi la aiutano e le danno una mano (%)	22,253a	4	,000
Figura 2: Il Suo superiore la aiuta e le dà una mano (%)	3,676a	4	,452
Figura 3: I Suoi colleghi/pari la aiutano e le danno una mano (solo lavoratori autonomi) (%)	624783,919	12	,000
Figura 8: „Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ per territorio (%)	80,142	2	,000
Figura 9: „Maltrattamenti verbali o minacce sul posto di lavoro nel mese prima della intervista?“ per territorio (%)	72,037	2	,000
Figura 10: „Attenzioni sessuali indesiderate sul posto di lavoro nel mese prima della intervista?“ per territorio (%)	21,371	2	,000
Figura 11: Bullismo, molestie, violenza sul posto di lavoro nei 12 mesi prima dell'intervista? (%)	79,999	2	,000
Figura 13: Svantaggi percepiti nell'ultimo mese o negli ultimi 12 mesi prima dell'intervista (%)	108,928	2	,000
Figura 14: Alto Adige: Indicatore Svantaggi percepiti nell'ultimo mese o negli ultimi 12 mesi dell'intervista per lingua meglio padroneggiata (%)	5,847	4	,211

Tabella 6:
Settore economico: „Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ (%)

Agricoltura e silvicoltura, pesca	3,094	2	,213
Attività manifatturiere	3,031	2	,001
Costruzioni	2,626	2	,269
Commercio	10,025	2	,007
Trasporti e logistica	1,735	2	,420
Albergiero e ristorazione	3,995	2	,136
Servizi finanziari	18,737	2	,000
Pubblica amministrazione, difesa, assicurazione pubblica	9,204	2	,010
Istruzione ed educazione	12,827	2	,002
Sanità e assistenza sociale	8,446	2	,0150
Altri servizi	10,076	2	,006

Tabella 7:
Gruppi professionali principali: „Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ (%)

Dirigenti	13,123	2	,001
Professioni intellettuali e scientifiche	17,479	2	,000
Professioni tecniche intermedie	17,009	2	,000
Impiegati d'ufficio	1,202	2	,548
Professioni nelle attività di commercio e nei servizi	20,893	2	,000
Personale specializzato addetto all'agricoltura, alle foreste e alla pesca	,864	2	,649
Artigiani e operai specializzati	1,848	2	,397
Conduttori di impianti e macchinari e addetti al montaggio	2,105	2	,349
Professioni non qualificati	15,769	2	,000
Sotto 35 anni	11,733	2	,003
Da 35 a 49 anni	51,853	2	,000
50 anni e più	21,632	2	,000
Sotto 35 anni	9,116	2	,010
Da 35 a 49 anni	6,051	2	,0490
50 anni e più	3,706	2	,157

Tabella 8:
Età: „Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ (%)

Tabella 9:
Età: "Attenzioni sessuali indesiderate nell'ultimo mese, nello svolgimento del Suo lavoro" (%)

Tabella 10: Genere: „Negli ultimi 12 mesi è stato/a discriminato/a al lavoro?“ (%)	Uomini	74,7732	2	,000
	Donne	18,976	2	,000
Tabella 15: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)		96,483	2	,000
Tabella 11: Genere: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)	Uomini	50,009	2	,000
	Donne	46,166	2	,000
Tabella 12: Età: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)	Sotto 35 anni	21,348	2	,000
	Da 35 a 49 anni	45,488	2	,000
	50 anni e più	27,719	2	,000
Tabella 13: Settore economico: Indicatore Intimidazioni sul posto di lavoro (%)	Agricoltura e silvicoltura, pesca	2,302	2	,316
	Attività manifatturiere	5,423	2	,066
	Costruzioni	6,311	2	,043
	Commercio	24,634	2	,000
	Trasporti e logistica	3,022	2	,221
	Albergiero e ristorazione	4,913	2	,086
	Servizi finanziari	6,644	2	,036
	Pubblica amministrazione, difesa, assicurazione pubblica	12,480	2	,002
	Istruzione ed educazione	22,514	2	,000
	Sanità e assistenza sociale	6,371	2	,041
Altri servizi	10,708	2	,005	

Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

A.2 Analisi di varianza

Segno caratteristico analizzato	Somma quadrato	Gradi di libertà df	Media dei quadrati	Valore F	Significatività p < ,...
Figura 5: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	1035,247	2	517,624	0,947	,388
Figura 6: Alto Adige: Indicatore Supporto sociale per lingua meglio padroneggiata (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	34,781	4	8,695	10,284	,000
Tabella 2: Settore economico: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	8044,521	10	804,452	1,473	,143
Tabella 3: Gruppi professionali principali: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	20213,289	9	2245,921	4,144	,000
Tabella 4: Genere: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	0,198	1	0,198	0,226	,635
Figura 7: Età: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	1443,230	3	1003,354	2,4548	,000
Figura 5: Grado d'istruzione: Indicatore Supporto Sociale (0 = nessuno, 100 = ottimo) (valore medio)	15727,328	2	7863,664	14,486	,000

Fonte: EWCS Euregio 2021

© Euregio & Partner 2023

