

# Alla base delle performance aziendali: le relazioni sociali

UN NUOVO STUDIO DELL'EUREGIO AFFRONTA IL TEMA DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI SUL POSTO DI LAVORO, CONCENTRANDOSI SULLA REGIONE TIROLO-ALTO ADIGE-TRENTINO.

Cosa si intende per buone relazioni interpersonali sul posto di lavoro? Si tratta della qualità delle interazioni sociali che avvengono tra dipendenti, superiori e anche clienti e committenti.

Le ricerche hanno chiaramente dimostrato che esiste un legame causale tra il "calore sociale" e la produttività, così come la capacità di innovazione di un'organizzazione.

Un tema abbastanza ampio è il supporto sociale: oltre alla disponibilità ad aiutare, comprende anche l'incoraggiamento, la trasmissione di conoscenze e competenze e la creazione di buone relazioni sul posto di lavoro.

In questo senso, i dirigenti e i supervisor hanno un'influenza importante.

Al contrario, esistono discriminazioni che possono provenire anche da clienti e committenti.

Un'altra forma più acuta di comportamento sociale negativo è il comportamento aggressivo o addirittura l'intimidazione sul posto di lavoro: questo può scatenare reazioni gravi nelle persone colpite, che cambiano lavoro se sono costantemente sotto pressione.

Il ruolo svolto da questi tre diversi tipi di comportamento nella regione europea Tirolo-Alto Adige-Trentino (Euregio) è stato analizzato dallo studio dell'Euregio attraverso un questionario e 4.500 interviste telefoniche.

L'indagine è stata condotta da tre istituti: la Camera del

**“LE IMPRESE ARTIGIANE RAPPRESENTANO L'HABITAT IDEALE PER SVILUPPARE RAPPORTI PIÙ UMANI E CONDIZIONI DI LAVORO MENO STRESSANTI”.**

**IL PRESIDENTE DI LVH.APA MARTIN HALLER**

Lavoro del Tirolo, l'IPL (Istituto Promozione Lavoratori, in tedesco Arbeitsförderungsinstitut AFI) e l'Agenzia del lavoro.

Ad esempio, è stato chiesto agli intervistati se avessero ricevuto aiuto o sostegno da colleghi o superiori e se fossero stati vittima di mobbing, molestie o violenza negli ultimi 12 mesi.



In termini di supporto sociale, le differenze nell'Euregio sono evidenti: il miglior risultato è raggiunto in Alto Adige, dove l'82% degli intervistati afferma che i colleghi di lavoro li aiutano spesso o sempre.

Questo valore è leggermente superiore alla media UE, che si attesta al 79%; invece, rispetto all'Italia (73%), l'Alto Adige si colloca molto bene, anche se l'Austria fa ancora meglio (86%).

È interessante notare che gli altoatesini di lingua tedesca sperimentino un maggiore supporto sociale da parte dei colleghi di lavoro o dei superiori rispetto ai colleghi di lingua italiana.

Resta da capire se ciò sia di natura strutturale o se sia dovuto a differenze culturali.

## GLI ARTIGIANI SONO I PIÙ DISPONIBILI

Confrontando i singoli gruppi occupazionali nell'Euregio, si può notare che, rispetto agli altri, gli artigiani si sostengono e si aiutano maggiormente a vicenda, indipendentemente dal sesso e dal livello di istruzione. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che in molte piccole aziende il supervisore svolge lo stesso lavoro dei dipendenti e che è necessaria una collaborazione diretta per ottenere risultati di alta qualità in un breve periodo di tempo.

“Le imprese artigianali rappresentano l'habitat ideale per sviluppare rapporti più umani e condizioni di lavoro meno stressanti”, commenta con convinzione il direttore di lvh.apa Martin Haller.

“Oggi l'impresa artigiana, oltre che sede di un lavoro

creativo, coinvolgente, non routinario, è un contesto in cui sono possibili relazioni umane meno segnate da gerarchie e regole burocratiche. Il successo dell'azienda è quindi reso possibile da una collaborazione attiva e concreta”.

## DISCRIMINAZIONE, MOBBING

Per quanto riguarda i comportamenti negativi, il 15% degli intervistati in Tirolo ha dichiarato di aver subito discriminazioni, contro solo l'8% e il 6% rispettivamente in Alto Adige e Trentino.

Un quadro simile emerge per gli insulti o le minacce sul posto di lavoro (13% in Tirolo, 7% in Alto Adige e 3% in Trentino).

Le avance sessuali indesiderate sul posto di lavoro sono meno frequenti, ma anche in questo caso il Tirolo si distingue negativamente con il 3%, mentre il dato è significativamente più basso in Alto Adige e Trentino (1%). Anche i dati relativi a mobbing, molestie e violenza sono molto bassi in Alto Adige e Trentino (rispettivamente 4% e 1%).

Ciò è particolarmente evidente nel confronto con il Tirolo (10 per cento) e la Svizzera (9 per cento).

Per ovviare a questa situazione la via maestra è agire sulla prevenzione.

A tal riguardo, occorre distinguere tra due livelli: da un lato, le misure di prevenzione comportamentale che ogni singolo dipendente dovrebbe adottare e, dall'altro, la prevenzione comportamentale a livello organizzativo (ad esempio, attraverso la formazione del personale).

| Gruppi professionali: Indicatori del supporto sociale (0 = nessuno, 100 = completo) |             |
|---|-------------|
| Berufshauptgruppe   | Valori medi |
| Dirigenti   | 75          |
| Professioni accademiche   | 77          |
| Tecnici e specialisti equivalenti   | 77          |
| Impiegati d'ufficio e professioni affini  | 75          |
| Professioni di servizio e commercianti  | 75          |
| Specialisti in agricoltura, silvicoltura e pesca                                    | 73          |
| Artigianato e mestieri affini   | 78          |
| Operatori di impianti e macchinari e addetti al montaggio                           | 73          |
| Operai  | 75          |
| <b>Euregio complessivamente</b>   | <b>76</b>   |

L'artigianato presenta i valori più alti © Fonte: EWCS Euregio 2021