



Universität
Zürich ^{UZH}

ETH

Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

Barometro svizzero delle relazioni umane 2012

Comportamenti errati
e coraggio

Sintesi operativa

Italiano



Sintesi operativa

1. La settima edizione del Barometro svizzero delle relazioni umane (HR-Barometer) indaga come ogni anno le relazioni di lavoro, le condizioni lavorative, il modo di porsi verso il proprio impiego e il comportamento sul lavoro degli impiegati in Svizzera. Mettendo al centro il tema dei comportamenti errati e del coraggio sul posto di lavoro, quest'anno sarà possibile un'introspezione in due aspetti di stretta attualità.
2. Il campione alla base delle rilevazioni di quest'anno si fonda sul registro di campionamento dell'Ufficio federale di statistica. Il sondaggio si è svolto tra giugno e agosto 2012. Le persone interrogate potevano scegliere se rispondere via Internet o su carta (il cosiddetto approccio «mixed mode»). Il rilevamento di quest'anno ha valutato le risposte di 1483 impiegati della Svizzera tedesca, Svizzera romanda e Svizzera italiana.
3. Circa la metà del campione interrogato ha dichiarato di aver avuto almeno una volta nel corso dell'ultimo anno comportamenti minimamente errati. Nei casi più frequenti si indulge in sogni e fantasie, si prolunga la pausa o se ne fa una in più, oppure si riduce il proprio impegno sul lavoro.
4. In totale il 4% degli interrogati ha riferito di comportamenti gravemente errati sul posto di lavoro. Un interrogato su quattro ha dichiarato che almeno una volta nel corso dell'ultimo anno ha discusso informazioni riservate riguardanti l'azienda con una persona non autorizzata, un interrogato su otto ha ritardato lo svolgimento del lavoro per poter registrare ore di straordinario e un interrogato su cinquanta, nel corso dell'ultimo anno, ha falsificato almeno una ricevuta per ottenere un rimborso maggiore.
5. Per quanto concerne il comportamento errato sul posto di lavoro, l'investimento in una cultura della fiducia conviene sotto un duplice aspetto. Da una parte gli impiegati con un alto grado di fiducia nel datore di lavoro assumono significativamente meno comportamenti errati. Dall'altra la cultura della fiducia contribuisce affinché i problemi vengano messi in luce parlandone. A sua volta, ciò diventa una valvola di sfogo per prevenire un possibile comportamento errato: gli impiegati che possono parlare apertamente dei loro problemi sul posto di lavoro riferiscono significativamente meno comportamenti errati.
6. La grande maggioranza degli impiegati in Svizzera può parlare generalmente bene con il suo superiore dei propri problemi. Le analisi di

dettaglio mostrano però che per gli impiegati è relativamente difficile rappresentare al datore di lavoro le mancanze di competenza di altri, i propri dubbi sulla politica aziendale, le molestie e gli abusi. Le più grandi difficoltà si registrano nel parlare dei problemi legati al salario e alla giustizia salariale. Si tace soprattutto per non mettere in pericolo la collaborazione con altri o anche per un atteggiamento di rassegnazione, che fa pensare che parlare dei problemi sia inutile.

7. A riferire di situazioni irregolari sul posto di lavoro sono soprattutto gli impiegati con una maggiore occupabilità e con i profili di prestazione più forti. Gli impiegati che si sentono più deboli nella loro posizione si fidano più raramente di riportare i loro dubbi e preoccupazioni al datore di lavoro. Bisogna prestare particolare attenzione anche agli impiegati in cattivo stato di salute psichica o fisica, poiché questi hanno una certa tendenza a non parlare dei problemi. Altrettanta attenzione va esercitata se nell'azienda regna un'elevata insicurezza del posto di lavoro: impiegati timorosi preferiscono tacere le situazioni irregolari.
8. L'attitudine degli impiegati a riferire o tacere i problemi può essere influenzata dal datore di lavoro: la possibilità di esprimersi nel momento di decisioni aziendali aumenta la possibilità che le situazioni irregolari presenti in azienda vengano segnalate. Stimola a parlare dei problemi anche una buona relazione nei rapporti gerarchici e una fiducia di fondo nel datore di lavoro. Anche i sistemi salariali assumono un ruolo fondamentale: in particolare le quote variabili del salario, direttamente legate alla prestazione personale, inducono gli impiegati al silenzio, per paura di subire conseguenze negative sul proprio reddito.
9. Inoltre in Svizzera sono molto diffusi i profili di carriera tradizionali, che pongono l'accento sulla lunga permanenza e sull'ascesa all'interno di una sola impresa. Circa il 50% degli interrogati esprime un'idea di carriera orientata tradizionalmente all'ascesa e il 14% orientata tradizionalmente alla sicurezza, ma la tendenza di quest'anno mostra anche un leggero calo dei profili orientati alla sicurezza (nell'anno scorso si trattava del 17% degli interrogati). Contemporaneamente si assiste a un'ascesa dell'orientamento alla carriera sviluppata autonomamente, che si basa sull'autogestione delle proprie competenze e su un più frequente cambio di datore di lavoro (21% rispetto al 18% dell'anno scorso). È lievemente cresciuto anche l'orientamento alternativo alla carriera, che attribuisce allo sviluppo professionale minor peso rispetto ad altri aspetti della vita (16% contro il 14%).
10. La crescita degli orientamenti autonomi e alternativi alla carriera fa presumere che alcuni impiegati cerchino un nuovo orientamento nonostante o forse proprio a causa della persistente incertezza occupazionale. Ciò si rispecchia anche nell'aumento delle intenzioni di licenzia-

mento. Dai dati non è possibile evincere la ragione per la quale questo sviluppo si osservi oggi e non già negli anni precedenti, nei quali la maggior insicurezza percepita si accompagnava persino a un calo delle prospettive di carriera autonoma e una crescita dei profili orientati alla sicurezza.

11. Diverse componenti strutturali del lavoro, come ad esempio la varietà delle mansioni e l'autonomia, in media vengono riconosciute come abbastanza o assolutamente presenti da più della metà degli impiegati. Tuttavia il 15% degli impiegati ha riferito di non ricevere alcun feedback durante lo svolgimento della sua attività. Inoltre il 15% degli interrogati valuta minimamente la significatività e la visione d'insieme del lavoro. 4
12. Il numero medio degli stage di perfezionamento annui degli impiegati è ancora cresciuto, aumento che esprime l'importanza fondamentale dello sviluppo delle risorse umane all'interno di un'impresa. La rilevazione dei contenuti del perfezionamento mostra però che esso riguarda soprattutto le competenze tecniche. Uno sviluppo sul piano delle competenze sociali non sembra in vista.
13. Lo sviluppo del cosiddetto contratto psicologico mostra una tendenza negativa. La discrepanza fra le attese degli impiegati e le offerte dei datori di lavoro è aumentata, dallo scorso sondaggio. Quest'anno sono arretrate soprattutto le offerte dei datori di lavoro nelle aree dell'adeguatezza di salario e delle possibilità di sviluppo interne all'impresa.
14. I risultati in merito alla fiducia nel datore di lavoro non sono cambiati, rispetto all'ultimo Barometro delle relazioni umane. Mentre l'ampia maggioranza degli impiegati ha fiducia nel proprio datore di lavoro, un interrogato su cinque manifesta dubbi su questo aspetto. Quanto sia importante un rapporto di lavoro fondato sulla fiducia emerge particolarmente dai risultati di quest'anno circa i comportamenti errati e il coraggio.
16. Mentre il numero di impiegati che avvertono insicurezza del posto di lavoro è aumentato a poco più del 20%, l'occupabilità stagna su livelli medi. La crescente insicurezza del posto di lavoro sembra di conseguenza non essere compensata da una maggior occupabilità. Inoltre è cresciuta anche l'insicurezza multidimensionale dell'impiego. Mentre la preoccupazione per la crescita del carico di lavoro è rimasta invariata a livello elevato, aumentano soprattutto i timori di riduzioni di salario, di ristrutturazioni del proprio reparto e di riduzioni di grado d'occupazione.

17. La soddisfazione degli impiegati verso il lavoro e la carriera restano stabilmente ad alto livello, constatazione che meraviglia specialmente in riferimento alla soddisfazione per la carriera, poiché vi è pur sempre un 30% degli interrogati che non ha svolto attività di pianificazione della carriera e solo il 28% ha svolto colloqui in merito. Inoltre si osserva un significativo aumento degli impiegati soddisfatti per rassegnazione, ossia di quelle persone che hanno ridotto le loro aspettative rispetto all'attività lavorativa per poter considerare comunque soddisfacente la propria occupazione.

18. Puntando sulle tematiche dei comportamenti errati e del coraggio abbiamo toccato un tema caldissimo. Nel migliore dei casi il coraggio di parlare dei problemi ha per effetto una riflessione e la correzione di norme interne dell'impresa che definiscono correttezza e scorrettezza dei comportamenti: gli impiegati vengono anche stimolati in modo mirato ad avere questo coraggio. In particolare è importante che in tutte le situazioni oggettivamente incerte di una condizione lavorativa si sviluppino e si mantenga un tipo di relazione nel quale gli impiegati si sentano sufficientemente sicuri sul piano personale per esprimersi.

© 2012
Universität Zürich

Editori:
Gudela Grote
Bruno Staffelbach

Autori:
Anja Feierabend
Cécile Tschopp
Alexandra Arnold
Wiebke Doden
Manuela Morf
Gudela Grote
Bruno Staffelbach

www.hr-barometer.uzh.ch
www.hr-barometer.ethz.ch