

RICERCA
Ascoltare i giovani/le giovani
dei settori
Turismo, Commercio e Servizi
sulla loro vita al lavoro

a cura di
Prof. Francesco SCHIANCHI

9 Novembre 2017-Milano

In collaborazione con



**PRIMA INDAGINE
SU LAVORATORI
FINO A 35 anni
DELLA “COSTELLAZIONE”
DEI SERVIZI.**

Questa ricerca, promossa dall'area Turismo, Commercio e Servizi dell'Unione Italiana Lavoratori (UILTuCS) in collaborazione con la Fondazione Kuliscioff è stata realizzata grazie al contributo delle strutture sindacali operanti nei vari settori del turismo, commercio, servizi

**UNA SCELTA
SIGNIFICATIVA
PIENA DI
INDICAZIONI
PROSPETTICHE**

**derivate dal conoscere e monitorare i giudizi e le
valutazioni delle giovani generazioni attuali e future
di lavoratori**

**METTERSI
ALL'ASCOLTO
DEI VISSUTI
DELLE ISTANZE
DELLE VALUTAZIONI**

di questo segmento di lavoratori/lavoratrici, attualmente scarsamente analizzato
è il primo aspetto connotativo della ricerca

LA VITA AL LAVORO

NON SOLTANTO

L'ATTIVITA'

LAVORATIVA

La scelta di intervenire su uno “spaccato reale” della loro realtà/esperienza professionale è il **secondo** **aspetto connotativo della ricerca**

UN MATERIALE

DI LAVORO

UTILE E UTILIZZABILE

DAI SOGGETTI SOCIALI

funzionale alla identificazione ed elaborazione di
scelte , interventi possibili **da parte di organizzazioni**
sindacali, politiche, media, istituzioni.

INDICAZIONI

UTILI PER

TRASFORMARE

APPROCCI

LINGUAGGI

COMPORAMENTI

**per creare, di conseguenza, una necessaria sintonia
con le generazioni future.**

UNA INDAGINE ANTROPOLOGICA

Il risultato è un insieme di valutazioni,
aspettative, dinamiche relazionali,
interpretazioni ed aspettative che rappresentano
uno spaccato “culturale” significativo

LA PUNTA

DI UN

ICEBERG

**una sollecitazione
ad una indagine ulteriore
che scandagli in modo
più “approfondito”, quanto emerso.**



LA DIMENSIONE QUANTITATIVA DELLA RICERCA: n° QUESTIONARI 720

ALBERGHI: 30

GDO : 260

MENSE: 70

PULIZIE: 30

RISTORAZIONE COMMERCIALE: 60

TERZIARIO: 100

TERZIARIO SERVIZI: 85

VIGILANZA: 85

L'INDAGINE HA RIGUARDATO

- **ASPETTI DEMOGRAFICI**
- **SCOLARIZZAZIONE**
- **ASPETTI PROFESSIONALI**
- **SALUTE, SICUREZZA, BENESSERE**
- **RISCHI / INCIDENTALITA'**
- **VISSUTO PROFESSIONALE**
- **RELAZIONI INTERNE**
- **DISCRIMINAZIONI, MOBBING**
- **MOLESTIE SESSUALI**
- **VALUTAZIONI DI FAMILIARI / AMICI**

Item 1: aspetti demografici

UNA MARCATA

DIVERSIFICAZIONE

DI SESSO

VIGILANZA: 70% maschile

GDO: 60% maschile

RISTORAZIONE: 70% femminile

SERVIZI: 70% femminile

Item 1: aspetti demografici

58/60% per la convivenza

40% ha scelto il matrimonio

55/60% ha figli

Vengono confermate alcune dinamiche

comportamentali **presenti nella realtà italiana**

Item2 : aspetti di scolarizzazione

OLTRE 60% Diplomatici

5-10% Laureati*

20/30%: Scuola dell'obbligo

*** nei servizi i laureati sono intorno al 30%**

**Un processo di crescita della scolarizzazione
ormai "normale" nelle giovani generazioni**

Item3: aspetti della professione

OLTRE il 60%

un'anzianità di oltre 5 anni

20/30%

un'anzianità da 2 a 5 anni

MENO 10%

anzianità di 1 anno

Una dialettica tra stanzialità e “desiderio” di cambiamento

Item 4: valutazione sull'attività

40% : un punto di partenza

40% : un'esperienza occasionale

20% un punto d'arrivo

**L'inesorabile confronto tra bisogno/ desiderio e
necessità/realtà**

Item 4: valutazione sull'attività

Oltre 50% attività normale

30-35% utile e interessante

25-30% banale, stressante,
ripetitiva

Le luci e le ombre **di un vissuto quotidiano**

Item 5: aspetti della formazione professionale

60% valutazione negativa, critica

40% una valutazione positiva

L'ambivalenza dei percorsi formativi **dalla sua formalità, scarsa utilità alla adeguatezza e di facile utilizzazione**

Item 6: aspetti connotativi dell'attività

35-50%: la dimensione economica
al primo posto

30% la spinta all'acquisizione di nuove
conoscenze, incontro con altre persone

15-25%: una domanda/bisogno di
partecipazione, coinvolgimento

Item 7: aspetti su salute e sicurezza: imprese

Intorno al 50 % le imprese
che rispettano rigorosamente le attuali norme

40-45% rispetto obbligatorio assolto
solo parzialmente

5-10% non le rispettano affatto

Item 8: aspetti su salute e sicurezza: addetti

Soltanto il 50-60 % gli
attribuisce un'importanza elevata

Per il 40-50% sono problematiche
secondarie, scarsamente rilevanti

La sollecitazione ad un ripensamento profondo
di/attorno a queste problematiche

- **Item 9:** applicazione norme su salute e sicurezza: addetti

soltanto” 50-60% applicano
rigorosamente e con attenzione le norme

35-40% dei colleghi hanno comportamenti
di parziale attenzione/rispetto di queste norme

**La conferma di uno snodo critico con molteplici
implicazioni**

- **Item 10:** aspetti sul benessere

Soltanto per 50-60% lo star bene/
il sentirsi bene anche al lavoro è un valore/
obiettivo da perseguire

40/50% non lo considera un aspetto
rilevante: una aspirazione né prioritaria, né
determinante.

La sollecitazione ad un ripensamento profondo sul
vissuto lavorativo delle persone

Item 11: Partecipazione a corsi su Salute/sicurezza

oltre 80% ha partecipato a corsi *su queste tematiche*

50-55% li considera soltanto formali e privi di qualsiasi utilità

45-50% li giudica interessanti e utili

La necessità di un ripensamento sui processi formativi e sui loro “vissuti”

Item 12: aspetti del rischio/incidentalità

60% rischio di incidentalità medio-basso e assente un rischio mortale

oltre il 60% lo stress è la principale tra le cause dell'incidentalità, assieme ad altri fattori "umani"

Circa il 40% identifica come cause la negligenza, l'errore, l'incomprensione tra colleghi, con una quota rilevante di imprevedibilità

Item 13: per superare l'incidentalità

60% la riduzione dello stress per
contrastare l'incidentalità

30% una migliore organizzazione
permetterebbe di ridurre l'incidentalità

10% maggior coinvolgimento e riduzione
orario/pause

Item 14: esperienza professionale

Nel 50-70% emerge un profondo disagio, considerati, *non collaboratori*, ma “semplici addetti”, solo dipendenti.

10- 35%: il rammarico e il “peso” di non essere considerati come persona

5-10% ascoltati e riconosciuti positivamente

Item 15: *relazioni interne*

oltre il 50% relazioni con i superiori
solo formali

circa 30% relazioni con i superiori
solo gerarchiche

60-75% relazioni con i colleghi: aperte
e collaborative

20-40% relazioni tra colleghi solo
formali.

Item 16: Situazioni di discriminazione

55-70% dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni

25-40%: segnala una significativa “pratica discriminatoria” per chi fa attività sindacale e/o politica

Da segnalare discriminazioni rivolte verso i giovani e le donne, con una ridotta, ma emblematica discriminazione razziale.

Item 17 : situazioni di mobbing

80-85% dichiara l'assenza di episodi di mobbing

“solo” il 15-20% segnala episodi di mobbing legati all'età (giovani e anziani), all'essere neo-assunti, di sesso femminile e verso altre etnie.

Item 18: molestie sessuali

80-96% dichiara di operare in
luoghi privi di comportamenti
classificabili come molestie sessuali

4-20% ne sottolinea la presenza:
tra i destinatari le donne giovani e
adulte, omosessuali.

Item19: valutazione dei familiari

80- 95% dei familiari considera l'attività

**Professionale dei parenti in modo neutro, normale,
senza accentuazione positive o negative**

5 -20% si sente confortato da un giudizio

**positivo, dato che i familiari considerano interessante
e utile l'attività svolta**

Item 20: valutazione degli amici

70- 75% degli amici **posseggono**
conoscenze molto parziali, circa quanto necessario
per realizzare correttamente l'attività degli addetti

15 – 25% non conosce per nulla le
conoscenze e le competenze necessarie per questa
attività

5-10% degli amici sono **in possesso del**
quadro conoscitivo adeguato delle competenze

ALCUNE

INDICAZIONI

PROSPETTICHE e

SUGGERIMENTI DI

LAVORO

Emerge una **significativa mutazione di approccio**

verso:

- 1. I legami coniugali/la maternità/paternità**
- 2. L'investimento esistenziale verso il lavoro**
- 3. La salute, sicurezza e benessere**
- 4. La percezione dell'incidentalità**
- 5. Le relazioni interne**
- 6. Le discriminazioni, mobbing, molestie,ecc**
- 7. Le conoscenze /competenze rispetto al lavoro**

Emergono come snodi connotativi:

1) **Un interesse alla relazione** , praticata nella sua dinamica affettiva, di scambio (*dentro alla quale la presenza di figli assume importanza e crescente responsabilità della coppia*)

Una specie di passaggio dalla forma (matrimonio) alla sostanza (convivenza), con un forte privilegiamento della qualità relazionale, **non ai semplici rapporti.**

**2) Una preponderante tensione (80% dei casi)
all' intraprendere percorsi professionali
gratificanti, innovativi, produttori di nuove
esperienze e relazioni**

**Questa aspirazione è trasversale e radicata,
ma è progressivamente frustrata dalla scarsa
possibilità di moltiplicare esperienze professionali:
una regressione quasi accettata con
rassegnazione**

3) **La dimensione economica**, come molla e obiettivo primario coinvolge **soltanto il 50% dei casi**: per l'altra metà le priorità sono di carattere relazionale e esperienziale.

Cambia l'investimento esistenziale rispetto al lavoro: dal lavorare per vivere al volere vivere pienamente anche nel lavoro come esperienza professionale, ma anche sociale, relazionale

**4) La dimensione emotiva e organizzativa,
sottesa da una crescente domanda di partecipazione
viene sistematicamente frustrata
dalle strutture datoriali**

**Non solo una sconsolante constatazione di essere
considerati “dipendenti”, tipico di chi “dipende”
non è autonomo e responsabile, ma esecutore,
espressione di una anacronistica organizzazione
piramidale: emerge un’aggravante morale,
che sottolinea un valore profondo:
il non essere considerati come persone**

5) Sono attorno al 50 % le imprese che rispettano rigorosamente le attuali norme sulla salute e sicurezza.

**Il 40-45% di aziende solo parzialmente
5-10% non le rispettano affatto**

Il passaggio dal rispetto formale delle norme ad una cultura della sicurezza, certificabile negli effetti, rappresenta un impegno, una scelta etica, sociale, economica che coinvolge direttamente le organizzazioni sindacali

6) Il fatto che soltanto il 50/60% attribuisca a **salute e sicurezza un'importanza elevata** e che per il restante del segmento si tratti di problematiche secondarie, scarsamente rilevanti

evidenzia un mutamento profondo:

- Sottovalutazione
 - Scarsa attenzione/sensibilità
- Inadeguatezza dichiarata dei percorsi formativi
 - Estraneità del lavoro

Alcune “cause” di una progressiva marginalità di queste tematiche

7) Causa principale del rischio identificata nel fattore umano: stress, *il principale imputato*, negligenza, incomprensione.

Il superamento del rischio specularmente identificato nella riduzione dello stress e in una diversa organizzazione: un risposta “tecnica”, descrittiva che sottovaluta *aspetti tecnologici, di controllo, di apprendimento, di genere, di tipologie di lavoro, di vissuti.*

La necessità di operare per creare una cultura della sicurezza, oltre le norme e i corsi

8) Il fatto che soltanto” il 50-60% indichi lo star bene/il sentirsi bene al lavoro come un valore/obiettivo da perseguire

evidenzia un mutamento profondo:

Per quasi la metà non è

- **un aspetto primario**
- **un valore da perseguire**
- **una aspirazione determinante**
- **una condizione positiva/da desiderare**

Un vissuto nel quale si intrecciano realismo, rassegnazione, separazione tra il lavoro e la vita

9) Le relazioni interne riguardano le imprese e le organizzazioni dei lavoratori: il fatto che soltanto intorno al 20% siano considerate positive e collaborative evidenzia “il lavoro” necessario per i Responsabili aziendali di questo settore: oggi continuano ad essere gerarchiche, formali, funzionali

Anche se le relazioni tra colleghi siano aperte e collaborative per il 60%-75%, il fatto che per il restante 35-40% siano solo formali evidenzia un mutamento profondo con il superamento progressivo delle dinamiche di solidarietà, vicinanza, comprensione.

10) Anche se il 55- 70% delle persone dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni, **assumono particolare rilevanza il permanere delle discriminazioni, politiche, sindacali, di genere, di etnia (dal 25 al 40%)**

**Emerge un “consueta, banale, colpevole”
miopia da parte delle imprese**

ma anche la necessità di ri-vedere le relazioni industriali e sindacali come convergenti sul rispetto delle libertà delle persone, della competitività e del benessere individuale e collettivo.

11) Anche se 80-85% dichiara l'assenza di episodi di mobbing **nella propria esperienza lavorativa, il fatto che il 15-20% segnali episodi di mobbing legati all'età (giovani e anziani), all'essere neo-assunti, di sesso femminile, verso altre etnie, evidenzia la permanenza di un'area critica e negativa.**

**Emerge una doppia responsabilità delle imprese e delle persone/addetti:
su questo versante l'impegno culturale ed etico delle organizzazioni sindacali è
necessario, obbligatorio**

12) Anche se 80-96% dichiara la assenza di comportamenti classificabili come molestie sessuali e soltanto dal 4 al 20% ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari le donne adulte/giovani gli omosessuali,

il problema è urgente e pressante

Di fronte ad una condizione culturale e comportamentale maschilista, sessista, violenta non bastano le norme, le denunce, ma azioni in grado di incidere sugli interessi anche economici
(*codici di comportamento condivisi che esprimano la cultura del rispetto e prevedano per le aziende conniventi (risarcimenti) e per i colpevoli (licenziamenti)*)

13) Dato che le conoscenze/competenze necessarie per svolgere un lavoro nel terziario sono ignorate sia dai familiari che dagli amici nella loro stragrande maggioranza, su queste informazioni basilari sarebbe necessario un intervento sia nelle scuole che nei media: contribuirebbe a dare importanza e legittimità alle diverse attività.

Si tratta di un compito culturale delle organizzazioni sindacali chiamate a contribuire alla conoscenza, alla valorizzazione del lavoro e al rispetto delle persone

PER IL VOSTRO
ASCOLTO

GRAZIE