



**Il contratto part-time nelle figure professionali sociali
in Alto Adige:
un'analisi psicologica del lavoro dal punto di vista dei
datori/trici di lavoro e da parte degli operatori/trici
sociali**

Tirocinante: Dott.ssa Arianna Strappazon

Tutor: Dott. Reinhard Gunsch

Citazione: Strappazon, A. (2018). *Il contratto part-time nelle figure professionali sociali in Alto Adige: un'analisi psicologica del lavoro dal punto di vista dei datori/trici di lavoro e da parte degli operatori/trici sociali*. Relazione finale, Ripartizione Politiche Sociali della Provincia autonoma di Bolzano.

Responsabile del progetto: Ripartizione Politiche Sociali, Servizio sviluppo personale – Dott. Reinhard Gunsch, psicologo iscritto all'ordine degli psicologi della Provincia di Bolzano.

Per una lettura scorrevole in alcune parti dell'elaborato è stata utilizzata unicamente la forma di genere maschile, facendo però riferimento ad entrambi i generi.

Bolzano, 2018

Indice

<u>INTRODUZIONE</u>	3
I. <u>ORIGINE E SVILUPPO DEL LAVORO A TEMPO PARZIALE</u>	4
1. Dalla riduzione dell'orario di lavoro al part-time	4
2. Evoluzione della disciplina del lavoro a tempo parziale	7
3. Normativa vigente	9
II. <u>IL PART-TIME IN ALTO ADIGE</u>	11
1. Mercato del lavoro e part-time	11
2. Confronto tra diversi settori	14
III. <u>IL SETTORE SOCIALE E RISCHI DEL MESTIERE</u>	17
1. I servizi sociali in Alto Adige	17
1.1 Caratteristiche del personale	19
2. Lo stress lavoro-correlato	20
2.1 Conseguenze sul piano individuale	21
2.2 Conseguenze sul piano organizzativo	22
3. I rischi tradizionali	23
4. I rischi psicosociali	24
4.1 Il carico di lavoro	25
4.2 Le richieste lavorative	25
4.3 L'orario di lavoro	26

4.4	Il controllo	26
4.5	Il ruolo	26
4.6	La cultura organizzativa	27
4.7	La carriera lavorativa	28
4.8	Relazioni e supporto sociale	29
5.	Considerazioni finali	29
IV.	<u>IL PROGETTO DI RICERCA</u>	31
1.	Scopo	31
2.	Metodo	32
2.1	Strumenti	33
2.2	Partecipanti: datori di lavoro	33
2.3	Partecipanti: lavoratori part-time	35
2.4	Analisi qualitativa	39
3.	Risultati	40
3.1	Analisi interviste datori di lavoro	40
3.2	Analisi interviste lavoratori part-time	62
3.3	Confronto tra i due gruppi	100
	<u>CONCLUSIONI</u>	105
	<u>BIBLIOGRAFIA</u>	108

Introduzione

In Alto Adige il settore sociale è quello che presenta la percentuale più alta di contratti a tempo parziale rispetto a tutti gli altri ambiti occupazionali. Sulla base di questa osservazione, la Ripartizione Politiche Sociali della Provincia autonoma di Bolzano ha predisposto la necessità di approfondire il fenomeno e di ricercare le principali motivazioni che hanno determinato un così alto numero di part-time nelle professioni sociali.

Sulla base di questa premessa, l'elaborato ha come scopo principale quello di presentare alcune possibili spiegazioni dell'argomento di interesse, analizzando il punto di vista di soggetti direttamente coinvolti nella tematica affrontata: i datori di lavoro del settore e gli operatori part-time nel sociale.

Dopo un iniziale cenno storico sul part-time e di come esso sia diventato una tipologia contrattuale presente in tutti gli ambiti occupazionali, in particolare nelle professioni sociali, l'elaborato descriverà successivamente aspetti più empirici, relativi allo studio di ricerca vero e proprio.

L'elaborato sarà quindi suddiviso in due sezioni distinte: una parte teorica che approfondirà il tema del part-time in Alto Adige e nelle professioni sociali e una seconda parte prettamente di ricerca. In particolare, esso sarà così strutturato:

- I. Origine e sviluppo del lavoro a tempo parziale – introduzione e cenni storici riguardo il contratto a tempo parziale, ponendo in rilievo anche la sua evoluzione in termini normativi.
- II. Il part-time in Alto Adige – descrizione del mercato del lavoro altoatesino, illustrando la diffusione del part-time all'interno dei diversi settori occupazionali.
- III. Il settore sociale e i rischi del mestiere – presentazione delle professioni sociali e dei rischi psicosociali ad esse collegate.
- IV. Il progetto di ricerca – spiegazione degli scopi di indagine e relativa analisi e discussione dei risultati.

Infine, sono state riportate le conclusioni tratte sulla base dei risultati ottenuti e la bibliografia utilizzata nella stesura del presente elaborato.

Capitolo I

Origine e sviluppo del lavoro a tempo parziale

Questo primo capitolo si pone l'obiettivo di delineare le principali caratteristiche del contratto di lavoro a tempo parziale. Verranno esposti inizialmente dei cenni storici sull'argomento, descrivendo in particolare le rivendicazioni che hanno portato alla riduzione dell'orario di lavoro e all'origine del part-time. Successivamente sarà illustrata l'evoluzione normativa del lavoro a tempo parziale e i principali provvedimenti legislativi a riguardo. Infine, sarà analizzata la normativa attualmente vigente in materia di part-time in Italia.

1. Dalla riduzione dell'orario di lavoro al part-time

Il dibattito sulla riduzione dell'orario di lavoro in Italia risale alla fine dell'Ottocento, dove vigevano lunghi orari di lavoro, un salario irrisorio e poche tutele nei confronti dei lavoratori. Condizioni lavorative di questo tipo erano la norma, basti pensare alle filande del Nord Italia del XIX° secolo: in questi stabilimenti, i lavoratori erano costretti a lavorare anche sedici ore al giorno.¹ Un punto di svolta ci fu nel 1893 a Bergamo con lo sciopero dei lavoratori delle filande e dell'industria tessile al fine di ottenere condizioni lavorative migliori, riduzione delle ore giornaliere e un aumento del salario.²

Nel 1906 a Torino vi furono una serie di scioperi mossi da operai del settore meccanico per rivendicare le dieci ore lavorative: gli scioperi ebbero esiti positivi e nell'ottobre dello stesso anno venne firmato il primo contratto collettivo di lavoro tra la ditta Itala e la Federazione nazionale fra gli operai metallurgici, il quale sanciva le dieci ore giornaliere.³

Successivamente nel 1918, dopo avere ottenuto le otto ore di lavoro per i lavoratori metallurgici, scoppiarono una serie di proteste per estendere la riduzione dell'orario di lavoro anche alle altre categorie. Sulla base di queste

¹ Frulli Antiocheno, A. (2003). *Mestieri da donna. Le italiane al lavoro tra '800 e '900*. La filanda. Da: <http://medea.provincia.venezia.it/est/frulli/sommario.htm>

² De Rosa, G. (2003) *I tempi della Rerum novarum*. Rubbettino Editore, p. 412

³ Primo contratto collettivo di lavoro. *Contratto Itala-Federazione italiana operai metallurgici*. (1906). Art.3. Da: <http://archivio.fiom.cgil.it/itala.htm>

rivendicazioni, nel 1919 il comitato direttivo della Confederazione generale del lavoro (CGL) propose l'emanazione di una legge che stabilisse le 8 ore lavorative per tutte le categorie professionali.⁴ L'approvazione di tale proposta di legge avvenne soltanto nell'epoca fascista con la prima legge in Italia a disciplinare l'orario di lavoro: il Regio Decreto Legge n.692 del 1923, convertito poi nella Legge n.473 del 1925, estendeva le otto ore giornaliere e quarantotto settimanali a tutte le categorie lavorative.⁵

In seguito, con la crisi economica degli anni '30, la riduzione dell'orario di lavoro divenne un possibile rimedio per fronteggiare la disoccupazione. A tal proposito, l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) avanzò l'idea di ridurre l'orario a quaranta ore lavorative in risposta all'elevato numero di disoccupati.⁶ Nel 1932 il senatore Giovanni Agnelli, in merito al tema della crescente disoccupazione in Italia, rilasciò un'intervista alla *United Press* dove propose una riduzione dell'orario di lavoro alle trentasei o trentadue ore settimanali.⁷

Entrambe le proposte, tuttavia, non trovarono un notevole riscontro e le rivendicazioni per la riduzione dell'orario di lavoro vennero sospese con lo scoppio della seconda guerra mondiale. Per sostenere lo sforzo bellico, i paesi coinvolti richiesero livelli più alti di produzione e ciò ridusse il tasso di disoccupazione dei decenni precedenti. Inoltre, per aumentare ulteriormente la produttività vennero impiegate forze lavoro marginali, come donne, bambini e anziani: fu proprio in queste circostanze eccezionali che venne utilizzata una prima forma di lavoro a tempo parziale.

Nel Dopoguerra il livello di disoccupazione molto elevato fece riaffiorare la questione dell'orario di lavoro. Nel 1949, durante il secondo congresso a Genova della Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL), fu rivendicata la settimana di quaranta ore volta ad accrescere i livelli di occupazione. I sindacati ottennero il primo successo in materia di orario di lavoro nel 1956,

⁴ Fornaro, G. (2016). *Rappresentanza sindacale, rappresentanza politica e tutela del bene comune: Cgil e Pci nella Fiat degli anni '80*. Festina Lente Edizioni, p. 68

⁵ Regio decreto legge 15 marzo 1923, n.692. *Limitazione dell'orario di lavoro per gli operari ed impiegati delle aziende industriali o commerciali di qualunque natura*. Art.1

⁶ Organizzazione internazionale del lavoro (OIL). *Convenzione OIL 22 giugno 1935, n.47. Riduzione dell'orario a 40 ore settimanali*.

⁷ Alberti, M. (2015). *La disoccupazione in Italia dall'Unità a oggi*. Editore Laterza, sezione 4.

presso la *FIAT* e la *Olivetti*, con la riduzione da 48 a 45 ore settimanali a parità di salario.⁸

In seguito, in occasione del quinto congresso a Milano nel 1960, la CGIL ripresentò la richiesta già delineata durante il secondo congresso: quaranta ore settimanali, a parità di salario, per tutte le categorie professionali. La questione portata avanti dalla CGIL fu poi ripresa in mano dalle proteste del movimento operaio e dalle lotte sindacali dell'”Autunno caldo” del 1969, il quale si concluse con una vittoria per i lavoratori che, nel dicembre dello stesso anno, ottennero la riduzione dell'orario di lavoro a quaranta ore settimanali.⁹ Nonostante i risultati e le conquiste conseguite, a livello normativo era ancora in vigore il regio decreto del 1923, il quale prevedeva le quarantotto ore lavorative. Solamente trent'anni più tardi verrà approvata una legge che stabilirà l'orario lavorativo normale alle 40 ore settimanali.¹⁰

Rispetto ai decenni precedenti, gli anni Settanta non presentarono eventi significativi in materia di orari di lavoro. Il cambiamento delle condizioni economiche indebolì il sindacato che fu costretto ad accettare nel 1977 la soppressione di alcune festività, provvedimento motivato dalla riduzione del costo del lavoro e dall'incremento della produttività.¹¹ In quegli anni inoltre si andò ad affermare un modello di organizzazione del tempo di lavoro di tipo fordista, caratterizzato da schemi rigidi e invariabili con un orario tipico di otto ore giornaliere.

Negli anni Ottanta riaffiorò la questione della riduzione dell'orario di lavoro sotto un diverso punto di vista: se precedentemente, la riduzione era stata rivendicata soprattutto per migliorare le condizioni lavorative, in questo periodo si pose l'accento sulla crescente disoccupazione e alle esigenze produttive delle imprese. A tal proposito, le imprese italiane, per far fronte alla concorrenza estera, furono costrette ad aumentare i livelli di produzione, caratterizzati da turni di lavoro molto pesanti. Ciò richiese una flessibilità degli orari: fu proprio in questo

⁸ Taccolini, M., Zaninelli, S. (2002). *Il lavoro come fattore produttivo e come risorsa nella storia economica italiana*. Editore Vita e Pensiero, p.418

⁹ Ferrara, G., Gesualdi, F. (2017). *La società del benessere comune. Rivoluzione personale e cambiamento sociale per vivere molto meglio senza consumare sempre di più*. Arianna Editrice, Sezione 3, “L'autunno del potere operaio”.

¹⁰ Legge 24 giugno 1997, n.196. *Norme in materia di promozione dell'occupazione*. Art.13, comma 1.

¹¹ Piccinni, M. R. (2013). *Il tempo della festa tra religione e diritto*. Cacucci editore, p.66.

ambito che si fece ricorso ai primi modelli flessibili di lavoro.¹² Nei primi anni Ottanta, con il Decreto Legge n.726 poi convertito con modificazioni in Legge il 19 dicembre 1984 n.863, fu disciplinato per la prima volta il lavoro a tempo parziale, meglio noto come part-time. Il part-time venne così istituzionalizzato per la prima volta e regolamentato nell'art.5 del decreto.¹³

2. Evoluzione della disciplina del lavoro a tempo parziale

La Legge n.863 del 19 dicembre 1984, pur disciplinando per la prima volta le condizioni del part-time, non introdusse quegli elementi di flessibilità che caratterizzano il lavoro a tempo parziale: le clausole di elasticità, che prevedono la possibilità di aumentare la prestazione part-time, e il lavoro supplementare, che si svolge oltre il tempo parziale, ma nei limiti del tempo pieno. Inoltre, dalle disposizioni del legislatore del 1984, il part-time non venne riconosciuto come una forma contrattuale autonoma, bensì come una fattispecie riduttiva del rapporto di lavoro a tempo pieno. La presenza di tali disposizioni rigide e vincolanti portarono ad una diffidenza generale nei confronti del part-time, sia da parte dei lavoratori che dei datori di lavoro.

A livello comunitario, il part-time venne disciplinato nel 1997 con la Direttiva 97/81/CE del Consiglio dell'Unione Europea, che stabiliva l'accordo quadro sul lavoro a tempo parziale concluso dall'UNICE (Unione delle Confederazioni europee dell'industria e dei datori di lavoro in Europa), dal CEEP (Centro Europeo delle imprese a partecipazione pubblica) e dal CES (Confederazione Europea dei sindacati). Tale Direttiva, nella sua elaborazione, si ispirò alle norme contenute nella Convenzione OIL n.175 del 1994, la quale promuoveva la protezione (art.4), riconosceva gli stessi diritti e si assicurava di prevenire discriminazioni nei confronti dei lavoratori part-time (art.7). Inoltre, la Convenzione nell'art.1 forniva una definizione del lavoratore a tempo parziale, ovvero *“un lavoratore dipendente il cui tempo di lavoro normale è inferiore a quello dei lavoratori a tempo pieno in una situazione comparabile”*.¹⁴ La Direttiva europea, prendendo spunto dalla Convenzione OIL, regolamentava con il

¹² Giansanti, A. (2014). *Settant'anni senza lavoro. La disoccupazione dal secondo dopoguerra al jobs act*. Lampi di stampa editore, pp.81-83

¹³ D.L. 30 ottobre 1984, n.726. *Misure urgenti a sostegno e ad incremento dei livelli occupazionali*. Art.5

¹⁴ Organizzazione internazionale del lavoro (OIL). Convenzione OIL 24 giugno 1997, n.175. *Convenzione sul lavoro a tempo parziale*. Art.1.

“Principio di non-discriminazione” la soppressione di ogni ingiustizia (Clausola 4) e il miglioramento della qualità del lavoro a tempo parziale, aggiornava le definizioni di lavoratore part-time e full-time, agevolando in questo modo la loro corretta interpretazione (Clausola 3): il lavoratore part-time è colui il cui orario di lavoro è inferiore a quello dei colleghi impiegati full-time.¹⁵

In Italia, tale Direttiva venne successivamente attuata nel 2000 con il Decreto Legislativo n.61, il quale stabiliva la distinzione tra part-time orizzontale, ovvero la riduzione giornaliera dell'orario di lavoro, part-time verticale, cioè la possibilità di lavorare a tempo pieno per un numero minore di giorni, e part-time misto, risultante dalla combinazione delle due tipologie precedenti.¹⁶ Tra le principali novità, il Decreto introduceva la possibilità di assumere il dipendente a tempo pieno o a tempo parziale: sotto quest'ottica, il part-time cominciava ad essere riconosciuto come una forma contrattuale autonoma e non più come una forma atipica e riduttiva del full-time.

Un anno più tardi, il Decreto Legislativo n.100 del 2001 stabilì delle disposizioni integrative e correttive nel precedente Decreto Legislativo n.61, in particolare introdusse innovazioni riguardanti il lavoro supplementare e le clausole elastiche nel tentativo di venire incontro sia agli interessi delle imprese che a quelli dei lavoratori.¹⁷

Successivi interventi legislativi in materia furono attuati nel 2003 dall'art.46 del Decreto Legislativo n.276 che rese il lavoro a tempo parziale più flessibile, facilitando l'utilizzo di questa forma contrattuale da parte delle imprese. Tra le modifiche introdotte dal Decreto vi era la distinzione tra clausole flessibili, relative alla possibilità di modifiche dell'orario di lavoro nel part-time orizzontale, e le clausole elastiche, riguardanti il part-time verticale o misto.¹⁸ Il Decreto aumentò inoltre la flessibilità del lavoro a tempo parziale, prevedendo il part-

¹⁵ Consiglio dell'Unione Europea. Direttiva del 15 dicembre 1997, n.81, *relativa all'accordo quadro sul lavoro a tempo parziale concluso dall'UNICE, dal CEEP e dalla CES*.

¹⁶ D.Lgs. 25 febbraio 2000, n. 61. *Attuazione della direttiva 97/81/CE relativa all'accordo quadro sul lavoro a tempo parziale concluso dall'UNICE, dal CEEP e dalla CES*.

¹⁷ Castellano, R., Quintano, C., Rocca, A. (2013). L'evoluzione del part-time in Italia negli anni della flessibilità del lavoro: le differenze tra occupazione maschile e femminile tra le diverse regioni del paese. in Quintano C. (a cura di), *Scritti di Statistica economica 14, Quaderni di discussione, Dipartimento di Statistica e Matematica per la Ricerca Economica, Università degli Studi di Napoli "Parthenope"*, n. 30, Napoli.

¹⁸ D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276. *Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n.30*. Art.46. Norme di modifica al decreto legislativo 25 febbraio 2000, n.61, e successive modifiche e integrazioni.

time anche per i contratti a tempo determinato e per tutte le categorie professionali.

Ulteriori integrazioni alla disciplina furono apportate nel 2007 dalla Legge n.247, che prevedeva agevolazioni per le richieste di commutazione di contratto, anche temporanee, da tempo pieno a tempo parziale da parte di quei lavoratori impegnati con compiti di cura e assistenza nei confronti di parenti e famigliari con patologie gravi o permanente inabilità lavorativa:¹⁹ per ottenere tale agevolazione, la patologia e l'inabilità lavorativa presentata dai famigliari doveva assumere le connotazioni previste dalla cosiddetta Legge 104.²⁰

Più tardi, nel 2012, la riforma del lavoro contenuta nella Legge n.92 del 28 giugno introdusse delle modifiche volte a rafforzare gli strumenti a tutela del lavoratore, riconoscendo a quest'ultimo la possibilità di recedere dalle clausole concordate e prevedendo il ruolo dei contratti collettivi nella disciplina delle clausole flessibili ed elastiche.²¹

3. Normativa vigente

Infine, al seguito delle numerose modifiche e correzioni alla disciplina del part-time che hanno caratterizzato i primi anni Duemila, attualmente in Italia, in materia di lavoro a tempo parziale, si fa riferimento al Decreto Legislativo n.81 del 2015.

Obiettivo della nuova disposizione è quello di semplificare l'istituto del part-time, rendendolo più funzionale alle esigenze organizzative e produttive dell'impresa.²²

Il Decreto definisce il part-time in maniera più concisa rispetto ai precedenti provvedimenti, affermando semplicemente che l'assunzione può avvenire o a

¹⁹ Legge 24 dicembre 2007, n.247. *Norme di attuazione del Protocollo del 23 luglio 2007 su previdenza, lavoro e competitività per favorire l'equità e la crescita sostenibili, nonché ulteriori norme in materia di lavoro e previdenza sociale.* Art.1, comma 44.

²⁰ Legge 5 febbraio 1992, n. 104. *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.* Art.3, comma 3.

²¹ Legge 28 giugno 2012, n.92. *Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita.* Art.1, comma 20.

²² D.Lgs. 15 giugno 2015, n.81. *Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.* Capo II, Sezione I, Lavoro a tempo parziale.

tempo pieno, il cui orario normale è fissato alle 40 ore settimanali,²³ o a tempo parziale; nella definizione non si fa più riferimento alle diverse tipologie di part-time –verticale, orizzontale e misto–, nonostante tale tripartizione sussista ancora nella realtà in base alle esigenze aziendali (art.4).

Esso prevede che il contratto part-time sia stipulato in forma scritta ai fini della prova e con l'obbligo di inserire nel rapporto di lavoro la durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno (art.5).

Vengono fornite ulteriori spiegazioni in termini di clausole elastiche, tutelando inoltre il lavoratore per quanto riguarda il lavoro straordinario e lavoro supplementare, il quale non può eccedere il 25% delle ore di lavoro settimanali concordate (art.6).

Ricordando il “Principio di non-discriminazione” della Direttiva 97/81/CE, il Decreto prevede i medesimi diritti per i lavoratori full-time e part-time e dispone che il lavoratore a tempo parziale non riceva un trattamento meno favorevole rispetto al lavoratore a tempo pieno (art.7).

Inoltre esso dispone ulteriori tutele nei confronti del lavoratore part-time, affermando che il rifiuto da parte del dipendente di trasformare il proprio contratto di lavoro a tempo pieno in tempo parziale, o viceversa, non costituisce giustificato motivo di licenziamento. Sempre in tema di tutela e salvaguardia, il Decreto riconosce ai lavoratori affetti da gravi patologie, con ridotta capacità lavorativa, il diritto alla trasformazione del contratto a tempo pieno in contratto a tempo parziale. Inoltre, nel caso di gravi patologie riguardanti il coniuge, i figli o i genitori o nella situazione in cui un familiare abbia una totale o permanente inabilità lavorativa, al lavoratore è riconosciuta la priorità nella trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale (art.8).

Concludendo, il Decreto Legislativo n.81/2015 ha introdotto alcune significative modifiche nella modalità di fruizione del contratto di lavoro a tempo parziale, abrogando le normative precedenti e modificando provvedimenti passati, nell'ottica di una maggiore flessibilità.

²³ D.Lgs. 8 aprile 2003, n.66. *Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro.* Art.3, comma 1 e 2.

Capitolo II

Il part-time in Alto Adige

In questo secondo capitolo verrà descritta la situazione attuale del mercato del lavoro altoatesino, riportando dati riguardanti la tipologia contrattuale di interesse, ovvero quella a tempo parziale. Di quest'ultima saranno esposte le principali motivazioni che spingono i lavoratori a richiedere il passaggio da un full-time ad un part-time. Verranno inoltre presentate due recenti forme di contratto part-time che interessano il mondo del lavoro altoatesino: il part-time involontario e il part-time agevolato. Infine, verrà effettuato un confronto tra i principali ambiti occupazionali nel settore dei servizi, evidenziando i numeri relativi al contratto a tempo parziale.

1. Mercato del lavoro e part-time

All'inizio del 2018 la popolazione residente in Alto Adige risulta essere pari a 528.379²⁴, mentre il tasso di occupazione, calcolato come percentuale degli occupati sul totale delle persone con un'età compresa tra i 15 e i 64 anni, si attesta al 72.5%: il tasso di occupazione è più alto negli uomini (78.7%) che nelle donne (66.2%).²⁵

La crescita occupazionale, che è passata da 180 mila occupati negli anni '80²⁶ a 252 mila nel 2018,²⁵ è dovuta in gran parte all'occupazione part-time. Infatti, fino alla prima metà degli anni '90 la crescita occupazionale era dovuta principalmente agli impieghi full-time. Successivamente, dalla seconda metà, è il part-time a rappresentare l'elemento trainante.²⁷ Ciò è strettamente collegato all'alto tasso di occupazione femminile che alza quello totale, in quanto il part-time ha favorito l'ingresso di molte donne nel mercato del lavoro.

²⁴ ASTAT. (2018). *Andamento demografico. 1° trimestre 2018*. Editto dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

²⁵ ASTAT. (2018). *Occupazione. 2° trimestre 2018*. Editto dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

²⁶ ASTAT. (1987). *Occupazione e ricerca di lavoro in provincia di Bolzano*. Editto dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

²⁷ ASTAT. (2014). *Il part-time tra opportunità e precariato, 1ª parte*. Osservatorio del mercato del lavoro. Editto dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

Attualmente, in Alto Adige la quota degli occupati part-time, rispetto al totale, risulta essere pari al 24.0%: il 45.2% delle donne occupate lavora a tempo parziale, mentre degli uomini solo il 6.98%.²⁸

Il ricorso al tempo parziale dipende molto dall'età: negli uomini l'incidenza più alta del part-time si ha nel momento di entrata (15-24 anni) e nel momento di uscita (65 anni o più) dal mondo del lavoro; nelle donne si assiste ad un andamento simile per quanto riguarda le classi d'età più estreme, ma si riscontra inoltre un incremento di lavoratrici part-time tra i 35-44 anni.²⁹

La richiesta per un contratto a tempo parziale da parte dei lavoratori dipende da varie motivazioni. Il 62.8% degli altoatesini ha optato per un impiego part-time per compiti di cura e assistenza verso membri della propria famiglia e il 12.6% per altri motivi familiari, non connessi alla cura di figli o altre persone. Altri lavoratori hanno richiesto un part-time per avere più tempo libero (6.9%), per problemi di salute (3.9%), per studio e formazione (3.0%), per lo svolgimento di un secondo lavoro (1.9%) o per altri motivi, non specificati (8.9).³⁰

Le diverse motivazioni per un part-time dipendono inoltre dal genere. Le donne richiedono principalmente il tempo parziale per meglio conciliare lavoro-famiglia e tale scelta è condizionata inoltre dall'età della lavoratrice e dalla fase familiare che la riguarda: le donne più giovani tendono a richiedere il part-time per accudire i figli, mentre le lavoratrici più anziane optano per tale contratto di lavoro per assistere persone vicine non auto-sufficienti. Gli uomini, invece, domandano un tempo parziale principalmente per motivi di studio e formazione o per l'impegno con un secondo lavoro.³⁰

Tuttavia, oltre ad essere richiesto direttamente dai lavoratori spinti da varie motivazioni, il part-time può essere anche involontario, ovvero un ripiego per non aver ricevuto altre offerte di lavoro full-time. In questo caso, la persona si trova costretta ad accettare un lavoro a tempo parziale, in quanto rappresenta l'unica possibilità d'impiego. In Alto Adige per il 20.0% degli occupati a tempo parziale il part-time è di tipo involontario: il 36.6% degli uomini part-time

²⁸ ASTAT. (2018). *Occupati e disoccupati. Confronto internazionale e regionale 2017*. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

²⁹ Cuomo, S., Mapelli, A. (2012). *La flessibilità paga: perché misurare i risultati e non il tempo*. EGEA Editore.

³⁰ ASTAT. (2009). *La gestione del tempo di lavoro - 2008. Un'indagine multiscopo "Uso del tempo"*. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

afferma di non aver trovato un'occupazione a tempo pieno, mentre nelle donne con contratto a tempo parziale tale quota è pari al 16.7%.³¹

Un'altra tipologia sperimentale di contratto a tempo parziale è il part-time agevolato che riguarda quei lavoratori più anziani che riducono il proprio orario di lavoro prima del pensionamento. Il part-time agevolato è stato introdotto nel 2016 con la cosiddetta Legge di Stabilità ed è rivolto ai lavoratori dipendenti del settore privato che abbiano maturato il diritto alla pensione di vecchiaia e che siano già titolari dei requisiti contributivi minimi.³² In Alto Adige il part-time agevolato viene visto di buon'occhio dai lavoratori più giovani, mentre i dipendenti ultracinquantenni, che si ritrovano concretamente davanti a questa possibilità, non risultano del tutto convinti a ridurre il proprio orario di lavoro.³³ Il punto di vista degli dipendenti altoatesini prossimi alla pensione riflette quello del resto dei lavoratori italiani: infatti, dall'entrata in vigore nel giugno 2016 del decreto, le domande accolte dall'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS) per la richiesta del part-time agevolato sono state soltanto 200.³⁴ Nonostante la poca convinzione dei lavoratori più anziani, il part-time agevolato potrebbe essere un valido rimedio in risposta all'allungamento della vita lavorativa e all'innalzamento dell'età pensionabile: a tal proposito, 4 lavoratori dipendenti su 10 suppongono molto o abbastanza improbabile riuscire a svolgere il proprio lavoro a 65 anni, a causa del carico fisico e mentale della professione.³⁵ Il part-time agevolato risulta essere quindi un strumento in grado di favorire l'uscita graduale dal mondo del lavoro per quei lavoratori, che con l'avanzare dell'età, non riusciranno più svolgere la propria mansione con la stessa efficienza e qualità di una volta, soprattutto per quanto riguarda i lavori definiti usuranti.³⁶

³¹ ASTAT. (2014). *Il part-time tra opportunità e precariato, 1ª parte*. Osservatorio del mercato del lavoro. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

³² Legge 28 dicembre 2015, n.208. *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*. Art.1, comma 284.

³³ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *Part-time agevolato: piace a 3 lavoratori dipendenti altoatesini su 4*. Da: http://afi-ipl.org/it/barometer_afi/autunno-201601-part-time-agevolato-piace-a-3-lavoratori-dipendenti-altoatesini-su-4/#.Wv6kUNJIK70

³⁴ Corriere della sera, articolo del 4 febbraio 2017. *Pensioni, il part-time agevolato è un flop: solo 200 adesioni da giugno*. Da: https://www.corriere.it/economia/17_febbraio_04/pensioni-part-time-agevolato-ora-flop-solo-200-giugno-ea4c21e0-eabc-11e6-ad6d-d4b358125f7a.shtml

³⁵ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *4 lavoratori dipendenti su 10 non credono di riuscire a svolgere il loro attuale lavoro a 65 anni*. Da: http://afi-ipl.org/it/barometer_afi/primavera-201603-4-lavoratori-dipendenti-su-10-non-credono-di-riuscire-a-svolgere-il-loro-attuale-lavoro-a-65-anni/#.W5IsX9JIK70

³⁶ Legge 27 dicembre 2017, n. 205. *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*. Allegato B.

2. Confronto tra i diversi settori

In Alto Adige, il 10% degli occupati lavora nell'agricoltura, il 21% nell'industria e il 69% nel settore dei servizi.³⁷ Il settore terziario, che spicca di tasso occupazionale rispetto agli altri in linea con la tendenza internazionale, comprende tutte quelle attività economiche che forniscono servizi e prestazioni per le famiglie e le imprese. Tali attività si suddividono in due grandi categorie: i servizi destinabili alla vendita, dove rientrano ad esempio il commercio e i pubblici esercizi, e i servizi non destinabili alla vendita, tra i quali sono compresi l'istruzione, la sanità pubblica e i servizi generali della pubblica amministrazione. Dei 171.351 occupati nel settore terziario, dipendenti e autonomi, il 44% è composto da uomini, mentre il 56% è costituito da donne. Circa il 32% degli occupati nei servizi possiede un contratto a tempo parziale: il 48% delle lavoratrici nel settore ha un contratto part-time, mentre dei lavoratori l'8%.¹⁵

I settori d'attività del terziario che registrano il maggior numero di occupati altoatesini sono il commercio e il turismo (27%), l'istruzione (9.2%), la sanità e l'assistenza sociale (9.1%) e l'amministrazione pubblica (7.3%).³⁸

Nel commercio, con 28.496 occupati dipendenti, di cui il 50.7% è composto da donne e il 49.3% da uomini, la quota di contratti a tempo parziale è del 30%.³⁹

Nel turismo, costituito dal 56.7% da donne e dal 43.3% da uomini per un totale di 25.846 lavoratori dipendenti, la percentuale di contratti part-time si attesta essere intorno al 24.4%.⁴⁰

Nell'istruzione, nella pubblica amministrazione, nel sociale e nella sanità, sia pubblici che privati, il numero degli occupati dipendenti è pari all'incirca a

³⁷ ASTAT (2018). *Annuario statistico della provincia di Bolzano 2017*. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

³⁸ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Ritratto IPL della forza lavoro: l'Alto Adige nel confronto europeo*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-07-31-Zoom-17-Ritratto-IPL-della-forza-lavoro-LAlto-Adige-nel-confronto-europeo.pdf>

³⁹ Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione Lavoro. Osservatorio del mercato del lavoro. (2018). *Rapporto sul mercato del lavoro in provincia di Bolzano*.

⁴⁰ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2018). *La forza lavoro nel turismo altoatesino*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2018-02-23-EWCS-Gastgewerbe-Turismo.pdf>

48.358. Il contratto a tempo parziale, in tutti questi settori, è aumentato significativamente negli ultimi anni.⁴¹

L'istruzione, con 18.539 dipendenti⁴², di cui il 73% donne e il 27% uomini, presenta il 31.4% di contratti a tempo parziale contro il 68.6% a tempo pieno.⁴³

Nella pubblica amministrazione, con 12.429 lavoratori,²⁰ dei quali il 40% sono donne e il 60% sono uomini, il 34.3% dei dipendenti possiede un part-time.⁴⁴

Nella sanità, il personale risulta essere pari a 9.269 dipendenti⁴⁵ con una prevalenza di presenza femminile (66%) rispetto a quella maschile (34%). Il 29.8% del personale totale lavora con un contratto a tempo parziale.⁴⁶

Infine, nel settore di cura e assistenza il personale, con 8.121 unità, è composto per l'85.2% da donne e dal 14.8% da uomini. La quota di contratti a tempo parziale è pari al 51% e risulta essere la più alta rispetto agli settori presi in considerazione.⁴⁷

Nelle pagine seguenti un riepilogo di quanto delineato in questo paragrafo.

⁴¹ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2014). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/14-12-18-Atipici-ITA-def.pdf>

⁴² Camera di commercio di Bolzano. (2017) *Rapporto mensile 01.17. Dati fondamentali dell'economia altoatesina*. Redazione IRE - Istituto di ricerca economica

⁴³ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore istruzione*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-08-18-RR-Atipici-Focus-Istruzione.pdf>

⁴⁴ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore amministrazione*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-07-09-RR-Atipici-Focus-Amministrazione.pdf>

⁴⁵ Azienda sanitaria dell'Alto Adige. (2016). *Relazione annuale del direttore generale 2015/2016*. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

⁴⁶ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore sanità*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-10-26-Atipici-Focus-Sanita.pdf>

⁴⁷ Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2017). *Statistiche sociali 2017*. Da: <http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/sociale/pubblicazioni-statistiche/pubblicazioni.asp>

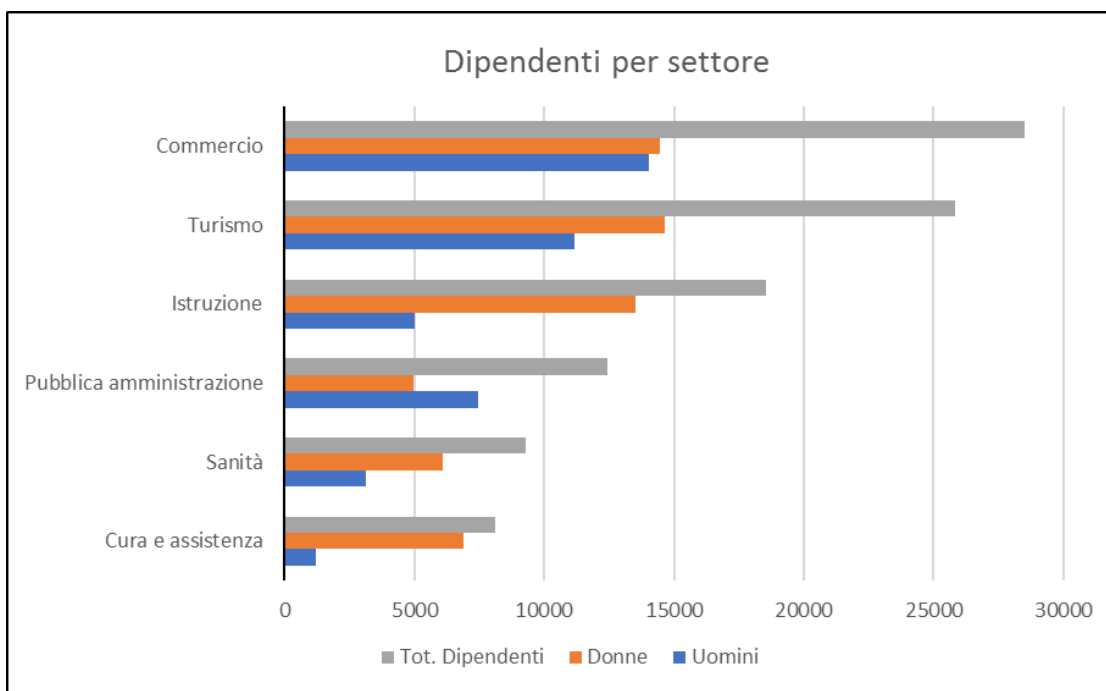


Grafico 1. Confronto lavoratori dipendenti per settore

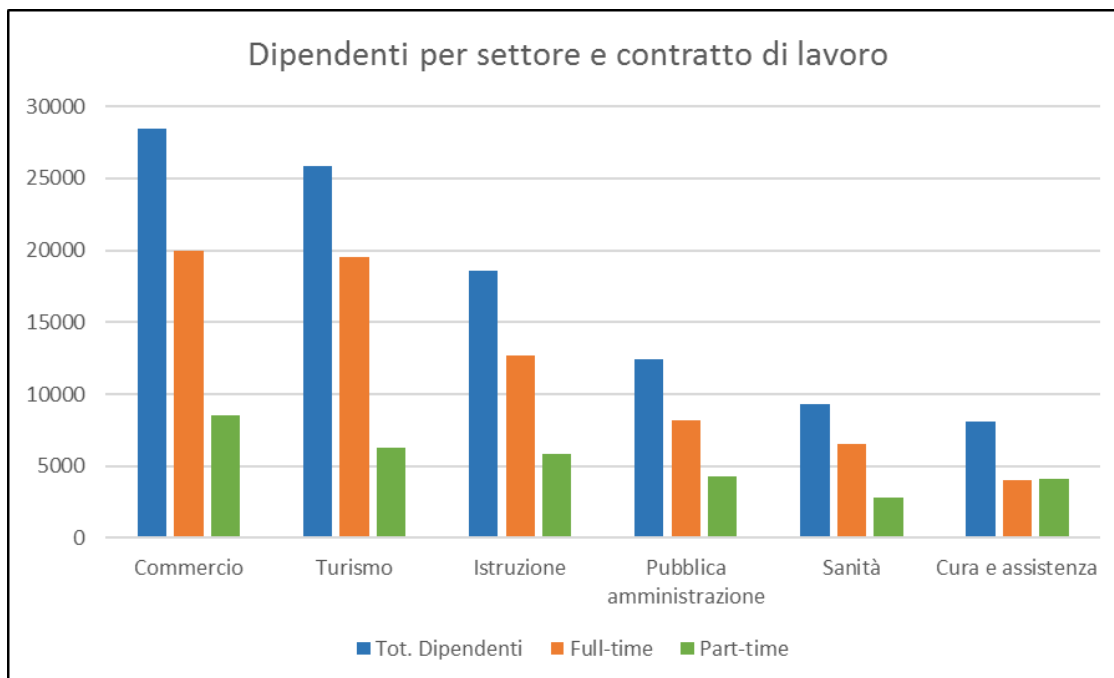


Grafico 2. Confronto lavoratori dipendenti per settore e contratto di lavoro

Capitolo III

Il settore sociale e i rischi del mestiere

In questo terzo capitolo, verrà descritta brevemente l'organizzazione dei servizi sociali in Alto Adige, facendo inoltre riferimento alle caratteristiche del personale che vi opera. Successivamente, in relazione ai rischi del mestiere, sarà esposta la concezione attuale di stress lavoro-correlato e verranno analizzate le principali conseguenze dello stress lavorativo a livello organizzativo e individuale. Verrà poi delineata la differenza sussistente tra due categorie di rischi presenti negli ambienti lavorativi: la distinzione tra i rischi tradizionali e quelli psicosociali. Di quest'ultimi, saranno poi analizzate le dimensioni più conosciute, associate alle caratteristiche lavorative e al contesto organizzativo. Infine, saranno esposte delle riflessioni finali in merito al lavoro nel settore sociale e i rischi professionali ad esso associato.

1. I servizi sociali in Alto Adige

Il servizio sociale in Alto Adige, con il quale si intende la totalità dei servizi sociali e il complesso degli interventi attuati nel campo dell'assistenza sociale,⁴⁸ mira a sostenere ed a coordinare iniziative a livello sociale, economico, culturale ed ecologico.⁴⁹ Per promuovere e per mantenere il benessere psicofisico dei cittadini, essi operano sull'intero territorio altoatesino sia attraverso gli enti pubblici che gli enti privati, come ad esempio cooperative ed associazioni. Con la Legge provinciale del 1991, in merito alla gestione dei servizi sociali, sono state delegate le competenze in materia sociale dalla Provincia ai Comuni, con il fine di decentrare il servizio e di creare un rapporto di vicinanza e sostegno con i cittadini.⁵⁰

⁴⁸ Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2008). *Piano sociale provinciale 2007-2009*.

⁴⁹ <http://www.provincia.bz.it/enti-locali/temi/informazioni-general.asp>

⁵⁰ Legge provinciale 30 aprile 1991, n.13. *Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano*.

Tuttavia, visto il gran numero di comuni, le competenze amministrative dei servizi sociali sono state affidate alle otto Comunità comprensoriali:⁵¹

1. Comune di Bolzano
2. Val Venosta
3. Burgraviato
4. Oltradige-Bassa Atesina
5. Salto-Sciliar
6. Val d'Isarco
7. Alta Val d'Isarco
8. Val Pusteria



Figura 1. Le Comunità comprensoriali in Alto Adige

Nella città di Bolzano, sulla base della sua posizione sociale e amministrativa, è stata invece istituita l'Azienda per i Servizi Sociali, la quale gestisce tutti i servizi sociali presenti nel territorio comunale.⁴

Le Comunità comprensoriali sono a loro volta ripartite nei distretti sociali che offrono e garantiscono servizi di assistenza alla cittadinanza. In Alto Adige sono presenti 20 distretti sociali che si trovano nella stessa struttura di quelli sanitari, i quali erogano una serie di servizi sanitari alla popolazione di riferimento. Ciascun distretto sociale, oltre agli sportelli informativi e a quelli unici di assistenza e cura, comprende le seguenti aree di intervento:

- Assistenza economica sociale – fornisce un sostegno finanziario a famiglie e a singoli che riversano in situazioni economiche disagiate.
- Assistenza domiciliare – offre assistenza e cura a persone non autosufficienti presso la loro abitazione e nei centri diurni.
- Assistenza socio pedagogica di base – normalmente suddivisa nell'area adulti e in quella minori, promuove programmi di sostegno e accompagnamento in situazione di bisogno.⁵²

I servizi sociali pubblici e privati offrono prestazioni e attività rivolte a vari gruppi target e si suddividono nei seguenti settori: servizi per anziani, disabili, malati psichici, minori, prima infanzia, dipendenza, donna e famiglia, emarginazione ed immigrazione.

⁵¹ Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2015). *Relazione sociale 2015*.

⁵² <http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/sociale/distretti-sociali.asp>

1.1 Caratteristiche del personale⁵³

Nei servizi e nelle strutture sociali altoatesine operano 8.121 lavoratori, in particolare 6.917 donne (85.2%) e 1.204 uomini (14.8%), con un'età media di 44.1 anni e un'anzianità di servizio pari a 10.8 anni.

Per quanto attiene il titolo di studio, il 34.9% degli operatori ha la licenza elementare o media inferiore, il 28.8% un diploma di scuola superiore bi-otriennale, il 20.6% un diploma di maturità e il 15.7% un diploma universitario. Il 49% degli operatori ha un contratto a tempo pieno, mentre il 51% lavora part-time, di questi il 20.1% ha un orario ridotto fino a 20 ore settimanali e il 30.9% ha un orario lavorativo tra le 21 e le 30 ore settimanali. Il 43.9% delle donne ha un contratto part-time, contro il 21.5% degli uomini.

La maggioranza degli operatori è impiegato nei servizi per anziani (58.3%); negli altri settori la percentuale di lavoratori per i singoli servizi è più bassa: servizi per disabili (12.7%), prima infanzia (6.7%), minori (2.8%), donna e famiglia (2.3%), malati psichici (1.6%), dipendenze (0.3%). I restanti operatori (15.3%) lavorano nei servizi distrettuali e nei servizi amministrativi delle Comunità comprensoriali.

Il profilo professionale più numeroso è quello degli operatori/trici assistenziali costituito dagli operatori/trici socio-assistenziali, dagli assistenti geriatrici e dagli assistenti per disabili (28.5%), seguito dall'operatore/trice socio-sanitario (14%). Altri profili socio-assistenziali e sanitari numerosi all'interno dei servizi sociali sono: l'infermiere/a professionale (7.8%), l'assistente all'infanzia (4.5%), l'assistente sociale (1.9%) e l'educatore/trice (5.5%)

Tra il personale dei servizi sociali, molti operatori tendono a lasciare ed abbandonare il proprio lavoro a causa di vari motivi, come ad esempio il carico di lavoro e le condizioni lavorative:⁵⁴ questi elementi assieme ad altri costituiscono dei rischi da non sottovalutare per i lavoratori in questo settore.

⁵³ Dati provenienti da: Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2017). *Statistiche sociali 2017*.

⁵⁴ Vinatzer, I. M. (2010). *Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro*. Relazione finale. Bolzano: apollis.

2. Lo stress lavoro-correlato

Una componente che svolge un ruolo attivo per quanto riguarda il benessere psicofisico dei lavoratori è lo stress lavoro-correlato. Lo stress lavorativo è inteso come lo squilibrio percepito dal lavoratore quando le richieste lavorative eccedono le capacità individuali a farvi fronte.⁵⁵

In altre parole, nel processo di stress lavoro-correlato, il punto di partenza è costituito dalle richieste lavorative, le quali vengono prima percepite e successivamente valutate dal lavoratore.

Nel caso in cui le richieste risultino sproporzionate rispetto alle capacità del lavoratore, si innescherà una reazione da stress a breve termine. Se il lavoratore viene esposto in maniera prolungata a situazioni stressanti, tale risposta non sarà più a breve termine, ma si manifesterà cronicamente portando a vere e proprie patologie.

Durante l'intero processo dello stress lavorativo, le caratteristiche individuali svolgono un ruolo di moderatore, in particolare durante le fasi di percezione e valutazione delle richieste. Infatti, le caratteristiche individuali sono in grado di attenuare o accentuare la relazione sussistente tra richieste lavorative (*stressors*) e reazione psicofisica (*strain*) e quindi di influenzare notevolmente gli esiti finali dell'intero processo dello stress lavorativo.

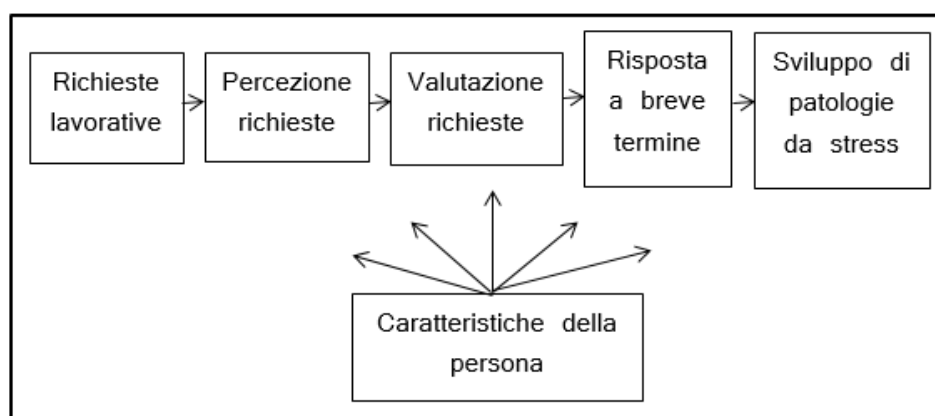


Figura 2. Il processo dello stress⁵⁶

⁵⁵ OSHA - Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. *Rischi psicosociali e stress nei luoghi di lavoro*. Da: <http://osha.europa.eu/it/themes/psychological-risks-and-stress>

⁵⁶ Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino.

2.1 Conseguenze sul piano individuale

Come già accennato, lo stress lavoro-correlato ha un incisivo impatto negativo sulla salute dell'individuo. Le conseguenze che tale fenomeno innesca possono essere di diverso tipo e comunemente sono distinte in tre macro categorie: reazioni psicologiche, fisiche e comportamentali.

Gli esiti sul piano psicologico fanno riferimento alla sfera cognitiva ed emotiva del soggetto. A livello cognitivo è stato evidenziato come lo stress lavorativo sia strettamente connesso a disturbi di diverse funzioni cognitive, tra le quali si riscontrano riduzioni dell'attenzione e della memoria. Per quanto riguarda i sintomi di tipo emotivo, situazioni lavorative stressanti possono suscitare nell'individuo stati d'ansia o di depressione. Inoltre, accanto a queste tipiche reazioni psicologiche, la persona sperimenta frequentemente stati affettivi negativi, quali paura, rabbia, disgusto e insoddisfazione.

Le conseguenze sulla sfera fisiologica riguardano le problematiche che si rilevano sulla salute fisica dell'individuo. Reazioni di tipo fisico frequentemente associate allo stress lavorativo comprendono disfunzioni a vari livelli corporei: disturbi gastrointestinali, perdita di sonno, aumenti della pressione sanguigna e dei livelli di colesterolo, emicrania, fatica cronica, malattie cardiovascolari e dermatologiche. Infine, le reazioni comportamentali si possono distinguere in quelle significative per l'azienda, che si ricollegano alle conseguenze dello stress lavoro-correlato sul piano organizzativo, e quelle rilevanti per la persona. A livello individuale, tra i sintomi comportamentali più comuni si osservano un aumento del consumo di alcool, tabacco e psicofarmaci, l'uso di droghe, disturbi alimentari, aggressività ed isolamento sociale.¹⁰

Tra le conseguenze più critiche per la salute dell'individuo vi è la sindrome di *burnout*, la quale insorge in seguito a esposizioni prolungate a situazioni lavorative stressanti. Questa patologia, inizialmente associata alle sole professioni socio-sanitarie, venne poi riconosciuta in tutti i contesti lavorativi. Il *burnout* indica una condizione di esaurimento emotivo, depersonalizzazione e senso di ridotte capacità personali e professionali.⁵⁷ L'individuo affetto da *burnout* risulterà essere affetto da stanchezza cronica e freddezza emotiva. Mostrerà un

⁵⁷ Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422

atteggiamento cinico e negativo nei confronti del proprio lavoro. Inoltre, avrà la percezione di risultare inadeguato e non riuscire a portare a termine nessun tipo di compito. Infine, i disagi risultanti dal *burnout* investono sia la sfera privata dell'individuo sia l'organizzazione stessa, che avverte le conseguenze di quanto il lavoratore sta subendo

2.2 Conseguenze sul piano organizzativo

Le conseguenze dello stress lavoro-correlato, come già anticipato nel paragrafo precedente, hanno un notevole impatto anche a livello organizzativo. Infatti, i lavoratori sottoposti a situazioni stressanti possono mettere in atto comportamenti negativi, i quali hanno delle ricadute in termini di produttività e fatturato per l'azienda.

I comportamenti controproducenti, riscontrabili in lavoratori particolarmente stressati, sono condotte intenzionali e avverse alla missione aziendale. Pur avendo lo scopo comune di voler ostacolare gli interessi dell'organizzazione, tali condotte possono assumere connotazioni differenti. Esse possono manifestarsi in forme di aggressività e violenza, collegabili ad un clima lavorativo teso, o in azioni di sabotaggio, intese come appropriazioni indebite. Una forma di comportamento negativo degno di particolare nota è il presenteismo. A prima vista esso può sembrare di poca rilevanza, tuttavia è un fenomeno che comporta perdite produttive consistenti. Infatti, un lavoratore che adotta tale tipo di atteggiamento, pur essendo fisicamente presente sul posto di lavoro, fornirà prestazioni inefficienti e improduttive.

Tra le condotte controproducenti di maggior rilievo vi sono i cosiddetti comportamenti di ritirata, quali assenteismo e turnover. L'assenteismo consiste nel mettere in atto assenze ingiustificate e strategiche al fine di danneggiare direttamente l'azienda. Il turnover è inteso come l'allontanamento volontario del lavoratore dall'organizzazione e può considerarsi come la variabile finale di un malessere generale spesso associato a stress cronico.⁵⁸

⁵⁸ Tett, R.P., Meyer J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 262.

Oltre ad essere dannosi a livello produttivo, questi comportamenti minano il benessere collettivo, creando disagio all'interno dell'azienda tra i singoli lavoratori.⁵⁹

3. I rischi tradizionali

Fino ad alcuni decenni fa, il tema della sicurezza sul lavoro si concentrava prevalentemente sulla prevenzione dei cosiddetti rischi tradizionali. Questa tipologia di rischi fa riferimento principalmente a situazioni avverse che, se si dovessero verificare, danneggerebbero direttamente la salute del lavoratore. Sulla base della natura dell'evento che possono potenzialmente far concretizzare, i rischi tradizionali si differenziano in rischio fisico, chimico e biologico.⁶⁰

Per rischio fisico si intende l'esposizione prolungata della persona ad agenti nocivi quali il rumore, gli ultrasuoni, le vibrazioni meccaniche, i campi elettromagnetici e le radiazioni. Il rischio fisico è riscontrabile sia nelle professioni più sedentarie, dove l'utilizzo del videoterminale e le posture scorrette possono portare ad affaticamento fisico e disturbi alla vista, sia in mansioni più dinamiche, nelle quali la mobilitazione dei clienti e sforzi eccessivi possono determinare danni a carico della struttura ossea. È necessario che il datore di lavoro tenga sotto controllo i livelli di tali agenti per evitare conseguenze indesiderabili. Inoltre, per mansioni caratterizzate dalla presenza di rischi fisici, i lavoratori devono essere sottoposti regolarmente a visite di controllo da parte del medico competente.

I rischi di natura chimica comprendono tutti gli elementi o composti chimici, con proprietà pericolose-tossicologiche, che vengono utilizzati o smaltiti durante un'attività lavorativa. Da questa definizione generale si comprende come la vita quotidiana di ciascuna persona sia pervasa da numerosi agenti chimici, della cui lesività spesso non si è a conoscenza. Allo stesso modo ciò accade negli ambienti organizzativi con lavoratori che spesso non conoscono le caratteristiche dei prodotti che utilizzano quotidianamente. A tal fine, per prevenire infortuni e malattie professionali, sono necessari corsi di formazione rivolti ai lavoratori

⁵⁹ Fraccaroli, F., Sarchielli, G. (2010). *Introduzione alla psicologia del lavoro*. Bologna, Il Mulino.

⁶⁰ Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino.

interessati, facendo riferimento inoltre alle corrette modalità di conservazione dei prodotti chimici.

Con il termine rischio biologico si fa riferimento a qualsiasi microrganismo, come batteri, virus o funghi, in grado di provocare infezioni o allergie. Normalmente, questa categoria di rischi si trova soprattutto in aziende coinvolte direttamente in attività con organismi biologici, come laboratori o aziende farmaceutiche. Tuttavia, anche i luoghi pubblici, con una grande affluenza di persone, sono a rischio di agenti biologici. Per questi ambienti soggetti a tale rischio, sono indispensabili la cognizione delle possibili sorgenti di infezioni e la disponibilità di dispositivi di protezione adeguati.

Nonostante si potrebbe ingenuamente pensare che i rischi tradizionali siano ormai superati in termini di prevenzione e sicurezza, l'incidenza è ancora molto consistente e la loro presenza è riscontrabile in molti profili professionali del settore sociale.

4. I rischi psicosociali

Rispetto a quelli tradizionali, i rischi psicosociali sono relativamente recenti e si stanno conducendo molti studi al riguardo. Con questa categoria di rischi si fa riferimento a quegli elementi del contesto e del contenuto lavorativo che possono avere effetti negativi sulla salute psicofisica dell'individuo.⁶¹ I rischi psicosociali hanno la caratteristica di essere trasversali, ovvero di essere presenti in tutti gli ambienti lavorativi senza distinzione. Ovviamente, non tutte le professioni hanno lo stesso livello di rischio, ma alcune professioni possono essere più suscettibili rispetto ad altre. Inoltre, i rischi psicosociali possono avere conseguenze dirette o indirette, che si manifestano con il fenomeno dello stress. L'emergere dello stress normalmente è determinato dalla combinazione di più rischi di tipo psicosociale, i quali possono assumere connotazioni diverse.

Nelle pagine successive saranno descritti alcuni dei rischi psicosociali considerati predittori dello sviluppo dello stress lavorativo.

⁶¹ OSHA – Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. *Rischi psicosociali e stress nei luoghi di lavoro*. Da: <http://osha.europa.eu/it/themes/psychological-risks-and-stress>

4.1 Il carico di lavoro

Il carico di lavoro riguarda le domande lavorative a cui il lavoratore è sottoposto ed è misurabile in termini quantitativi e qualitativi.⁶²

Il carico di lavoro può generare effetti negativi sulla salute sia in situazioni di sovraccarico sia in quelle di sottocarico. Il sovraccarico da lavoro è una condizione in cui alla persona sono stati assegnati molti compiti da svolgere, più di quelli che possono essere effettivamente portati a termine. Un carico di lavoro sovradimensionato ha ripercussioni deleterie per la salute ed è correlato con una vastissima quantità di conseguenze negative. Anche il sottocarico da lavoro non è una situazione da ignorare, in cui la monotonia e la ripetitività possono condurre ad insoddisfazione lavorativa e demotivazione.⁶³ Entrambe le dimensioni del carico di lavoro sono strettamente associate all'esperienza di stress.

4.2 Le richieste lavorative

Con il termine richieste lavorative si intende la natura stessa delle domande lavorative a cui l'individuo è sottoposto. In base alla dimensione a cui fanno riferimento, le richieste lavorative possono essere distinte in domande emotive, cognitive e fisiche.

Le domande di tipo fisico sono associate primariamente con il sistema muscolo-scheletrico. Con esse si fa spesso riferimento al concetto di sforzo fisico, frequente in mansioni che richiedono molta dinamicità.

Le domande cognitive riguardano invece la mole delle informazioni che devono essere elaborate da parte del lavoratore e sono quindi prevalenti in professioni che richiedono una costante attività mentale.

Le domande emotive sono collegate a quelle mansioni fortemente relazionali, nelle quali i lavoratori devono essere in grado di gestire in maniera efficace le proprie emozioni.

⁶² Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino

⁶³ Warr, P.B. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. New York, Erlbaum, 104, 164.

4.3 L'orario di lavoro

L'orario di lavoro è una variabile che influenza in maniera preminente la percezione dello stress e lo stato di salute del lavoratore. I ritmi a cui la persona è sottoposta possono portare a conseguenze negative, le quali possono essere anche determinate sia da condizioni di lavoro a turni sia da situazioni con orari prolungati. Altri fattori, collegati ai ritmi di lavoro, che incidono sulla salute dell'individuo, sono la mancanza di flessibilità e l'imprevedibilità dell'orario, come nel caso del lavoro a chiamata, e il lavoro nei giorni feriali e festivi, che mette a rischio la conciliazione lavoro-famiglia.

4.4 Il controllo

Con il termine controllo in ambito lavorativo si intende il grado di libertà concesso alla persona a prendere decisioni riguardo alla propria mansione. Un individuo in grado di poter esercitare un certo grado di controllo può gestire autonomamente la propria attività lavorativa, in termini ad esempio di tempi e modalità.⁶⁴

Il controllo è uno degli elementi più connessi al fenomeno dello stress: esso è innescato principalmente dalla percezione da parte del lavoratore di bassi livelli di controllo. Per prevenire conseguenze negative sulla salute del lavoratore in risposta alla mancanza di controllo percepito, un'organizzazione dovrebbe coinvolgere i collaboratori nei processi decisionali e concedere più autonomia nello svolgimento della mansione.

4.5 Il ruolo

Il ruolo all'interno di un'organizzazione corrisponde all'aspettativa di comportamento che gli altri collaboratori hanno sulla persona in riferimento.⁶⁵ Come altri fattori, il ruolo può essere una possibile fonte di stress in relazione

⁶⁴ Spector, P.E. (2009). The Role of Job Control in Employee Health and Well-Being, in Cooper C.L., Quick J.C., Schabracq M.J. *International Handbook of Work and Health Psychology*. Wiley-Blackwell, 173-176.

⁶⁵ Schuler, R.S., Jackson, S.E. (1987). Linking competitive strategy with human resource management practices. *Academy of Management Executive*, 3, 207-219.

a due sue sfaccettature potenzialmente pericolose: il conflitto e l'ambiguità di ruolo.⁶⁶

Il conflitto di ruolo è una condizione che si verifica quando l'individuo si trova di fronte a richieste lavorative in conflitto con i propri valori o incompatibili con l'esecuzione della mansione. Ciò determina l'impossibilità di eseguire i compiti e la difficoltà a mettere in atto comportamenti che soddisfino le aspettative altrui. Con il termine conflitto di ruolo si fa riferimento anche alla situazione in cui viene ad emergere un vero e proprio contrasto tra ruoli differenti presenti in una stessa persona: un esempio a tal proposito è il conflitto lavoro-vita, nel quale il ruolo di lavoratore interferisce con il ruolo extra-lavorativo, o viceversa.

L'ambiguità di ruolo si verifica quando al lavoratore non sono state fornite informazioni chiare riguardo alle proprie responsabilità e ai compiti da svolgere. In altre parole, in queste circostanze, la persona non ha informazioni certe circa le aspettative di comportamento desiderate e le conseguenze ad esso associato.

Ruoli lavorativi che stimolano conflitto o ambiguità di ruolo instaurano stati affettivi negativi nel lavoratore che minacciano il benessere individuale.

4.6 La cultura organizzativa

Ogni contesto lavorativo è caratterizzato da una propria cultura aziendale, ovvero un insieme di idee, valori e simboli condivisi dall'intera organizzazione.⁶⁷ La cultura organizzativa definisce l'atteggiamento lavorativo adottato dai propri collaboratori e influenza il loro senso di appartenenza ad essa, ovvero l'identificazione organizzativa.

L'identificazione organizzativa è la percezione da parte dell'individuo di essere membro di un'organizzazione.⁶⁸ Tale costrutto è costituito da una componente cognitiva, fondata sull'interiorizzazione dei valori organizzativi, e da una componente emotiva, basata sull'orgoglio di appartenere alla propria azienda.

⁶⁶ Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., e Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, Wiley, 19-25.

⁶⁷ Schein, E.H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 6-12

⁶⁸ Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity and the organization. *Academy of Management Review*, 14,(1), 20-39.

La cultura organizzativa, che si sviluppa di pari passo con la crescita dell'azienda, può variare nel corso del tempo, ad esempio a seguito di cambiamenti organizzativi. Quest'ultimi sono in grado di assumere connotazioni diverse e possono avere conseguenze immediate, come l'introduzione di nuove tecnologie, o avere ripercussioni anche a lungo termine, ad esempio nel caso di fusioni con altre aziende. Affinché questi cambiamenti non abbiano impatti considerevoli sulla vita all'interno dell'organizzazione, è bene che i lavoratori vengano informati preventivamente e resi partecipi nei processi decisionali aziendali.

4.7 La carriera lavorativa

La carriera lavorativa fa riferimento solitamente al percorso di un individuo all'interno di uno stesso ambito o della stessa organizzazione.⁶⁹

Lo sviluppo di carriera, normalmente inteso come ascendente, sta assumendo sempre più spesso connotazioni orizzontali e addirittura discendenti. In generale, i lavoratori aspirano ad uno sviluppo di carriera verso l'alto e quindi hanno l'aspettativa di ricevere promozioni a posizioni gerarchicamente più elevate. La mancanza di un'evoluzione lavorativa rappresenta un rischio e comporta stati d'animo negativi, quali delusione e frustrazione. Inoltre, la persona non avrà prospettive di sviluppo e formazione, in quanto rinchiuso nella mansione attuale, e ciò potrà comportare il rischio di obsolescenza delle proprie capacità lavorative.⁷⁰ Tuttavia, in particolare nel settore sociale, molti lavoratori non aspirano a progredire nella carriera in termini gestionali e diventare dirigenti di una struttura. Gli operatori sociali prediligono invece la gratificazione di essere esperti nel settore, ad esempio migliorando sempre più le proprie competenze attraverso la formazione continua e corsi di aggiornamento.

Un altro aspetto di rischio legato alla carriera è l'insicurezza lavorativa, ovvero il timore da parte dell'individuo di perdere il proprio lavoro e di rimanere disoccupato.⁷¹ L'insicurezza lavorativa percepita dai lavoratori risulta proiettare le problematiche presenti all'interno dell'organizzazione, le quali possono derivare

⁶⁹ Warr, P.B. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. New York, Erlbaum, 104, 164.

⁷⁰ Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino

⁷¹ De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 155-177.

da una varietà di elementi, come processi di ridimensionamento aziendale in risposta ad esuberi personale o forme contrattuali atipiche. L'incertezza sul proprio futuro all'interno dell'organizzazione ha un impatto negativo sulla salute dei lavoratori comportando un aumento dei livelli di stress percepito.

4.8 Relazioni e supporto sociale

Le relazioni interpersonali sul luogo di lavoro, spesso intese con il termine supporto sociale, svolgono un ruolo di moderazione nello sviluppo e nella gestione dello stress nell'individuo.

Il supporto sociale è definito come un mezzo di sostegno da parte dei colleghi e dal superiore, che si manifesta attraverso una stima generale positiva e forme di aiuto nel completamento di compiti.⁷² La disponibilità di supporto sociale e la presenza di una buona cultura dell'informazione tra pari e superiori, caratterizzata da confronti, aiuto reciproco e riconoscimenti, sono in grado di mitigare e neutralizzare gli effetti negativi di altri potenziali fattori di rischio psicosociale sul benessere del lavoratore. Tuttavia, la mancanza di supporto sociale, è un fattore di rischio da tenere in considerazione, in quanto facilita l'emergere dello stress lavoro-correlato.

5. Considerazioni finali

Come già sottolineato nella parte iniziale del capitolo, è stato osservato che vi è un numero considerevole di operatori sociali che abbandonano il loro lavoro per motivi legati al carico di lavoro e alle condizioni lavorative generali. La scelta di dimettersi, oltre ad essere determinata da tali fattori, è riconducibile inoltre alla poca importanza attribuita all'inserimento lavorativo dei neoassunti: l'assenza della figura di un mentore e di un affiancamento iniziale influenzano il turnover nelle professioni sociali.⁷³

Tutti gli elementi evidenziati sono riconducibili al fenomeno dello stress lavoro-correlato e ai rischi della professione. Sebbene, sia lo stress lavorativo che i

⁷² Spielberger, C.D., Vagg, P.R. e Wasala, C.F. (2003). *Occupational stress: Job pressures and lack of support stress: Job pressures and lack of support*, in J.C. Quick e L.E. Tetrick. *Handbook of occupational health psychology*. Washington, D.C. American Psychological Association, 185-200

⁷³ Vinatzer, I. M. (2010). *Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro*. Relazione finale. Bolzano: apollis.

rischi tradizionali e psicosociali si possano trovare in tutti i contesti occupazionali, vi sono professioni che presentano una maggiore predisposizione a questi fattori rispetto ad altre, come ad esempio le professioni sociali. Per questo motivo, precedentemente, sono stati menzionati e descritti tutti i possibili elementi del contesto e del contenuto lavorativo in grado di minare il benessere psicofisico del lavoratore: la conoscenza e la consapevolezza di tali fattori di rischio costituiscono una misura preventiva e di protezione nei confronti del lavoratore. Allo stesso modo, all'interno delle professioni sociali, i rischi tradizionali e psicosociali interessano tutti gli operatori, indipendentemente dalla tipologia contrattuale. Ovviamente, vi possono essere differenze di percezione tra i singoli individui per un certo tipo di rischio: ad esempio, lavoratori con contratto a tempo determinato avvertiranno una maggiore insicurezza lavorativa rispetto ai colleghi con contratto a tempo indeterminato. Nonostante la presenza di queste differenze individuali, che svolgono un ruolo di moderatore nella percezione dei singoli elementi di rischio, si può tuttavia affermare che tutti i lavoratori all'interno del settore sociale sono soggetti ai rischi del mestiere.

Tuttavia, per salvaguardare il benessere psicofisico dell'operatore, esistono degli strumenti di prevenzione in risposta ai rischi professionali: tra questi rientra il contratto a tempo parziale. Il part-time risulta essere un elemento prezioso che da un lato riduce l'esposizione ai rischi e previene l'insorgenza di malattie lavorative, dall'altro permette agli operatori indeboliti e stremati da un tempo pieno di poter continuare a lavorare a tempo parziale.

Quindi, nonostante i rischi del mestiere coinvolgano tutti i lavoratori, sia quelli part-time che quelli full-time, si può supporre che gli operatori a tempo parziale siano più protetti dall'insorgenza dello stress lavoro-correlato.

Capitolo IV

Il progetto di ricerca

In questo capitolo verrà delineato il progetto di ricerca alla base dell'elaborato. Nella parte iniziale saranno descritti lo scopo e il metodo dello studio. Successivamente verrà esposta l'analisi dei dati in merito alle domande di ricerca poste con relativi commenti ai risultati ottenuti.

1. Scopo

La Ripartizione Politiche Sociali, dopo un'attenta analisi dei dati riportati nelle *Statistiche Sociali* e confrontando tali informazioni con l'andamento negli altri ambiti occupazionali, ha potuto constatare l'elevata percentuale di contratti part-time nel settore sociale rispetto a tutti gli altri. Questo riscontro ha predisposto la necessità di approfondire il fenomeno e di ricercare le possibili cause che hanno portato ad una quota così notevole di contratti a tempo parziale nel sociale.

Spontaneamente si potrebbe pensare che l'alto numero di contratti part-time sia strettamente legato all'alta percentuale di donne nel sociale. Da questa osservazione si può dedurre che esista una relazione bidirezionale tra i due elementi: un settore che presenta un personale strettamente femminile avrà più part-time rispetto ad un settore con personale prevalentemente maschile; allo stesso modo, un settore con un alto numero di part-time avrà probabilmente una quota più alta di donne al suo interno rispetto ad un settore che presenta un numero elevato di contratti full-time. Questa stretta relazione tra genere e tipologia contrattuale è sostenuta sia dai dati disponibili sull'intero territorio altoatesino (ASTAT) sia dalla vasta letteratura presente sul tema e sulla conciliazione lavoro-famiglia. Tale costrutto risulta essere ancora oggi un problema prevalentemente femminile, determinato dal fatto che le lavoratrici molto spesso si fanno carico delle responsabilità familiari e si trovano in difficoltà a trovare un equilibrio tra lavoro-famiglia. Una soluzione utile, in tal senso, è il ricorso al contratto a tempo parziale, il quale permette alle lavoratrici, che

altrimenti si ritroverebbero escluse dal mercato di lavoro, di meglio gestire le esigenze lavorative e le responsabilità famigliari.

Sotto quest'ottica, si potrebbe quindi facilmente dedurre che l'alta percentuale di part-time nel sociale sia dovuta in primis dall'alta presenza femminile nel settore. Tuttavia, oltre a questa possibile risposta al fenomeno di indagine, potrebbero esistere altre ipotesi in grado di aiutare ad approfondire meglio il tema e fornire altre spiegazioni in merito: è questo lo scopo del presente elaborato.

Il presente progetto di ricerca ha infatti come scopo principale quello di presentare ulteriori spiegazioni al tema di indagine, analizzando sia il punto di vista dei datori di lavoro del settore sia quello degli operatori part-time nel sociale.

Per fare questo, sono state congetturate a priori delle domande di ricerca, che hanno guidato l'intero percorso di studio.

Il primo obiettivo del progetto è quello di indagare l'esistenza o meno di un legame tra l'alto numero di contratti part-time nelle professioni sociali e l'elevato carico di lavoro, sia psichico che fisico, presente all'interno di esse.

Il secondo obiettivo della ricerca è quello di evidenziare l'effettiva consapevolezza da parte dei datori di lavoro dell'elevato rischio psicosociale nelle professioni sociali e se tale cognizione li renda più sensibili e disponibili nel concedere il part-time ai propri lavoratori.

2. Metodo

Il presente elaborato ha utilizzato un disegno di ricerca di tipo qualitativo, in quanto l'approccio e l'utilizzo di strumenti qualitativi di indagine sono risultati essere i più adatti in relazione al tema di studio. La ricerca, che ha interessato strutture private e pubbliche in ambito sociale sull'intero territorio altoatesino, è stata svolta nel periodo tra novembre 2017 e luglio 2018.

Durante tale periodo, inizialmente è stata effettuata un'analisi della letteratura scientifica presente sul tema ed è stato recuperato materiale riportante dati relativi alla situazione occupazionale attuale in Alto Adige, in particolare per quanto riguarda le professioni sociali.

L'analisi del materiale bibliografico ha permesso di essere il punto di partenza per la seconda parte della ricerca, ovvero quella empirica. Sulla base delle nozioni apprese durante l'approfondimento teorico, è stata sviluppata

successivamente la traccia dell'intervista, che sarebbe stata in seguito utilizzata nella fase di raccolta dati. Le interviste audio registrate, effettuate prima con i datori di lavoro e poi con i lavoratori, sono state in un secondo momento trascritte parola per parola e infine oggetto di analisi.

2.1 Strumenti

Come strumento di raccolta dati è stata utilizzata l'intervista semi strutturata. A differenza dell'intervista strutturata, l'intervista semi strutturata è caratterizzata da una minore rigidità nell'ordine e nell'esecuzione delle domande. Quest'ultime sono state formulate in modo da risultare aperte e l'ordine delle stesse non era predefinito, ma seguiva il flusso della discussione. Le domande avevano essenzialmente un ruolo di guida e permettevano alla conduttrice di rimanere orientata sul tema di indagine.

Prima di contattare i possibili intervistati, è stata sviluppata la traccia dell'intervista, composta da domande introduttive, centrali e conclusive: le domande introduttive richiedevano all'intervistato una breve presentazione di sé; le domande centrali avevano come obiettivo quello di approfondire il tema di indagine attraverso esperienze dirette del partecipante; infine, le domande conclusive avevano come scopo quello di far riflettere l'intervistato su quanto detto fino a quel momento, cercando di mettere in luce dettagli non emersi. Le domande dell'intervista sono state prima formulate in italiano e successivamente tradotte in tedesco.

Dopo aver ultimato la traccia dell'intervista per i datori di lavoro e per i lavoratori part-time, la fase successiva consisteva nel ricercare e contattare i possibili partecipanti.

2.2 Partecipanti: datori di lavoro

Inizialmente, la ricerca dei partecipanti si è concentrata esclusivamente sul gruppo dei datori di lavoro.

In un primo momento, è stato selezionato il numero di datori di lavoro da voler intervistare (nr. 10); successivamente, considerando i dati forniti dalle *Statistiche sociali*, sono state ponderate le caratteristiche di provenienza dei partecipanti, in particolare, la zona geografica di appartenenza, la tipologia e il settore di servizio offerto dalla struttura.

Sulla base di questa premessa, nel periodo tra febbraio e maggio 2018 sono stati intervistati nr. 10 datori di lavoro, nello specifico 4 uomini e 6 donne. Il campionamento è stato a scelta ragionata: i partecipanti sono stati selezionati in quanto soggetti particolarmente informati sul tema oggetto di studio.⁷⁴ Gli intervistati sono stati in una prima fase contattati tramite e-mail, con allegato il foglio informativo riguardo al progetto di ricerca, e successivamente telefonicamente per verificare la loro disponibilità e per definire un incontro. Il tasso di risposta è stato molto alto: infatti, su 11 datori di lavoro contattati 10 hanno acconsentito a partecipare allo studio dimostrando un grande interesse per l'argomento.

Le interviste, ad eccezione di una, sono state svolte direttamente presso la sede di lavoro dell'intervistato ed effettuate in una stanza silenziosa in modo da evitare qualsiasi fonte esterna di disturbo.

La maggioranza degli intervistati proviene da una struttura pubblica (nr. 7) mentre i rimanenti da un'organizzazione privata (nr. 3). Le strutture interessate, collocate in zone diverse dell'Alto Adige, operano in vari settori dei servizi sociali. Nelle tabelle seguenti le caratteristiche delle organizzazioni da cui provengono i datori di lavoro:

Zona geografica	N.	%
Bolzano	2	22.2
Burgraviato	3	33.3
Oltradige-Bassa Atesina	2	22.2
Salto-Sciliar	1	11.1
Valle Isarco	1	11.1
Alta val d'Isarco	1	11.1
	10	

Tabella 1. Zona geografica delle strutture coinvolte

Tipo di organizzazione	N.	%
Direzione Azienda Servizi Sociali	1	11.1
Direzione Comunità comprensoriale	1	11.1
Distretti sociali	3	33.3
Centri sociali	2	22.2
Cooperative sociali	2	22.2
Associazioni	1	11.1
	10	

Tabella 2. Tipo di struttura

⁷⁴ Lavrakas, P. J., (2008). *Encyclopedia of Survey Research*. SAGE Publications, p.645

Settore di riferimento	N.	%
Amministrazione Comunità comprensoriale	1	11.1
Servizi distrettuali	3	33.3
Anziani	2	22.2
Persone con disabilità	1	11.1
Disagio psichico	1	11.1
Prima infanzia e minori	2	22.2
	10	

Tabella 3. Settori di assistenza delle strutture interessate

Dopo aver presentato nuovamente il progetto di ricerca, è stato sottolineato e garantito l'anonimato e chiesto il consenso a ciascun partecipante di poter registrare l'intervista. Una volta ottenuto il loro accordo, si è potuto procedere con le domande. Le interviste effettuate con i datori di lavoro hanno avuto una durata media di 30 minuti e 46 secondi.

2.3 Partecipanti: lavoratori part-time

Al termine di ciascuna intervista con i datori di lavoro, è stato chiesto ad ogni partecipante la possibilità di poter intervistare qualche lavoratore part-time ai fini della seconda parte della ricerca: oltre ad aver chiesto il punto di vista dei superiori, scopo del progetto è quello di indagare anche l'opinione dei dipendenti part-time in merito al contratto a tempo parziale. Questa tipologia di campionamento viene definita *snowball sampling*, dove persone già intervistate reperiscono dalle loro conoscenze o contatti altri partecipanti che possono contribuire allo studio.⁷⁵

Ai datori di lavoro è stata esplicitata la preferenza di intervistare lavoratori part-time con precisi profili professionali: operatore/ice socio-assistenziale (OSA), operatore/ice socio-sanitario/a (OSS), infermiere/a, educatore/ice e assistente sociale. L'esclusione di altre professioni è stata ponderata sulla base di un'attenta lettura delle *Statistiche Sociali*: infatti, osservando i dati riguardanti il numero di lavoratori dei servizi sociali relativamente alla qualifica professionale,

⁷⁵ Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, p. 237

si può notare come i cinque profili prescelti siano tra quelli che presentano i numeri più alti in termini di dotazione del personale.

Dopo aver espresso la propensione ad intervistare lavoratori part-time con il profilo professionale ideale, il datore di lavoro ha ricercato, nel corso delle settimane successive, dei candidati che risultassero idonei. Dopo aver ricevuto i nominativi degli interessati, gli appuntamenti con i lavoratori sono stati concordati tramite il datore di lavoro o, in alcuni casi, contattando direttamente per e-mail o telefonicamente il dipendente stesso. Una volta verificata la loro disponibilità nel partecipare alla ricerca, sono state stabilite la data e l'ora dell'incontro.

Nel periodo tra marzo e luglio 2018 sono stati intervistati nr. 22 dipendenti part-time, nello specifico tutte donne. Le interviste, ad eccezione di una svolta direttamente a casa dell'intervistata, sono state effettuate sul posto di lavoro delle partecipanti, prediligendo sempre l'utilizzo di una stanza silenziosa in modo da evitare fonti di disturbo esterne.

La maggioranza delle interviste sono state svolte singolarmente, mentre in tre differenti situazioni sono stati effettuati dei *focus group* con più partecipanti. Il *focus group* è una tecnica di ricerca qualitativa e permette di approfondire un argomento, mediante un'intervista rivolta ad un gruppo omogeneo di persone che favorisce l'interazione tra i partecipanti e la generazione di idee.⁷⁶

Prima di iniziare l'intervista con le lavoratrici, si è presentato il progetto di ricerca e garantito l'anonimato. Una volta ottenuto il consenso per poter registrare l'intervista, si è potuto procedere con le domande.

La maggioranza delle partecipanti proviene da una struttura pubblica (nr. 13), mentre le restanti da una privata (nr. 9). Le strutture, dalle quali provengono le lavoratrici, sono collocate in diverse zone dell'Alto Adige e operano in vari settori dei servizi sociali. Nelle tabelle seguenti le caratteristiche delle organizzazioni da cui proviene il campione delle lavoratrici:

⁷⁶ Van Eeuwijk, P., Anheirn, Z. (2017). *How to... Conduct a Focus Group Discussion (FGD). Methodological Manual*. Basel: University of Basel.

Zona geografica	N.	%
Bolzano	4	18.2
Burgraviato	7	32.0
Oltradige-Bassa Atesina	4	18.2
Salto-Sciliar	1	4.4
Valle Isarco	4	18.2
Alta val d'Isarco	2	9.0
	22	

Tabella 4. Zona geografica delle strutture coinvolte

Tipo di organizzazione	N.	%
Distretti sociali	7	32.0
Centri sociali	6	27.2
Cooperative sociali	8	36.4
Associazioni	1	4.4
	22	

Tabella 5. Tipo di struttura

Settore di riferimento	N.	%
Servizi distrettuali	7	32.0
Anziani	6	27.3
Persone con disabilità	5	22.7
Disagio psichico	1	4.4
Prima infanzia e minori	3	13.7
	22	

Tabella 6. Settori di assistenza delle strutture interessate

Il campione delle lavoratrici può essere suddiviso in tre categorie per fasce di età: la prima categoria comprende le intervistate con un'età compresa tra i 20 e i 35 anni; la seconda è costituita da operatrici tra i 36 e i 50 anni; infine la terza include lavoratrici tra i 51 e i 65 anni. La seconda fascia di età (36-50 anni) è quella che rappresenta l'insieme più numeroso. L'età media del campione delle operatrici è 41 anni. Nella tabella sottostante le fasce d'età delle lavoratrici:

Fasce età	N.	%
20-35 anni	7	32.0
36-50 anni	12	54.3
51-65 anni	3	13.7
	22	

Tabella 7. Età delle lavoratrici.

Sono state intervistate lavoratrici part-time che svolgono le seguenti professioni: operatrice socio-assistenziale (OSA), operatrice socio-sanitaria (OSS), infermiera, educatrice e assistente sociale. Sulla base di ciò, è stata costruita una tabella per mettere in evidenza il numero di dipendenti rispetto al ruolo lavorativo:

Professione	N.	%
OSA	5	22.7
OSS	6	27.3
Infermiera	2	9.0
Educatrice	6	27.3
Assistente sociale	3	13.7
	22	

Tabella 8. Professione del campione

Inoltre, per quanto riguarda la categoria professionale è da sottolineare il caso di lavoratrici in formazione: 3 operatrici socio-sanitarie stanno attualmente studiando per diventare operatrici socio-assistenziali.

Le intervistate sono state scelte, oltre che per il ruolo professionale, anche per il possesso di un contratto part-time. La riduzione dell'orario di lavoro è espressa in percentuali, le quali possono essere di diversa tipologia a seconda delle ore svolte settimanalmente in funzione dell'orario a tempo pieno. Le percentuali possibili previste per un part-time dipendono dal contratto collettivo applicato dall'organizzazione. Le varie tipologie di riduzione dell'orario, intese in percentuali, sono state suddivise in tre categorie e riportate nella tabella sottostante: la prima categoria comprende percentuali tra il 50% e il 60% (circa tra le 19 e le 23 ore a settimana); la seconda tra il 61% e il 70% (tra le 24 e le 26 ore settimanali); infine, la terza include i valori tra il 71% e l'80% (all'incirca tra le 27 e le 29 ore a settimana). La percentuale media di riduzione dell'orario è del 67,7%, corrispondente a circa 25 ore lavorative a settimana:

Fasce percentuali	Ore settimanali	N.	%
50-60%	≈ 19-23 ore	7	32.0
61-70%	≈ 24-26 ore	3	13.7
71-80%	≈ 27-29 ore	12	54.3
		22	

Tabella 9. Percentuali e ore lavorative part-time.

Essendo il part-time un concetto strettamente legato al tema della conciliazione lavoro-famiglia, si è voluta indagare anche la situazione familiare delle intervistate, in particolare la presenza o meno di figli. Le intervistate, avendo età diverse, hanno situazioni familiari diverse: nella tabella sottostante è riportato il numero di figli che presenta il campione delle lavoratrici:

Numero figli	N.	%
Nessun figlio	3	13.7
1 figlio	5	22.7
2 figli	10	45.5
3 figli	3	13.7
4 figli	1	4.4
	22	

Tabella 10. Numero figli per lavoratrici

Le interviste svolte con le lavoratrici hanno avuto una durata media di 30 minuti.

2.4 Analisi qualitativa

Le interviste sono state successivamente trascritte *verbatim* e, nel caso di interviste svolte in dialetto altoatesino, sono state tradotte prima in tedesco e poi in italiano. L'analisi è stata effettuata distintamente per i due campioni: prima è stata svolta quella relativa ai datori di lavoro e poi quella riguardante il gruppo delle lavoratrici.

La valutazione dei dati raccolti è stata effettuata secondo l'analisi qualitativa dei contenuti, la quale è contraddistinta dalla formazione di categorie.⁷⁷

Il sistema categoriale rappresenta l'elemento centrale dell'analisi qualitativa: tramite esso si raggruppano gli elementi concettuali comuni in categorie.

Nello specifico, dopo aver letto e riletto le trascrizioni, sono stati ricercati gli elementi comuni emersi dalle varie interviste e le informazioni raccolte sono state poste a confronto le une con le altre. Questi elementi sono stati raggruppati per somiglianza all'interno di sottocategorie, le quali a loro volta sono state riunite in macro categorie. Una volta individuate le macro categorie, è stata assegnata loro un'etichetta distintiva, la quale rappresenta in maniera significativa il contenuto della categoria stessa.

⁷⁷ Mayring, P. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. BELTZ Editore.

Al termine di questa operazione, si è potuto procedere con l'analisi vera e propria.

3. Risultati

Dopo aver riportato il sistema categoriale formulato per ciascun gruppo di partecipanti, inizialmente viene presentata la macro categoria di riferimento e successivamente vengono approfonditi gli aspetti centrali di ogni sottocategoria, riportando citazioni delle varie interviste. I risultati ottenuti sono stati poi analizzati e commentati.

3.1 Analisi qualitativa: datori di lavoro

Macro categoria	Sottocategorie
Opinione personale: Part-time come soluzione	<ul style="list-style-type: none"> - Ottimo compromesso familiare - Offre possibilità di lavoro - Opportunità per “staccare la spina”
Opinione aziendale: Part-time, bicchiere mezzo pieno o mezzo vuoto?	<ul style="list-style-type: none"> - Difficoltà di coordinamento - Orari part-time vincolanti - Full-time in sostituzione
Perché si richiede il part-time?	<ul style="list-style-type: none"> - Esigenze familiari - Età avanzata - Secondo lavoro e formazione - Tempo libero - Situazione economica soddisfacente - Esigenze aziendali - Motivazioni diverse per genere
Differenze tra full e part-time	<ul style="list-style-type: none"> - Nessuna differenza in termini di contratto - Differenza in merito allo stress - Differenza nel coinvolgimento
Il fenomeno dei part-time nel sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Questione di genere - Pesantezza del lavoro
Misure protettive	<ul style="list-style-type: none"> - Recupero psicofisico - Progetti interni

Tabella 11. Sistema categoriale datori di lavoro

Opinione personale: Part-time come soluzione

In merito al punto di vista personale, tutti gli intervistati hanno espresso un'opinione molto positiva del contratto part-time. In particolare ne vengono sottolineate le caratteristiche fortemente positive e gli effetti che comporta nella sfera lavorativa e privata:

➤ Ottimo compromesso familiare

Come evidenziato da molti partecipanti il contratto part-time è un'ottima forma di conciliazione che permette ai lavoratori di trovare un equilibrio tra gli impegni lavorativi e le richieste familiari.

La conciliazione lavoro-famiglia è un costrutto che sta emergendo sempre più nell'ambito della psicologia del lavoro e viene definito dalla Commissione Europea come «*l'introduzione di sistemi che prendono in considerazione le esigenze della famiglia, di congedi parentali, di soluzioni per la cura dei bambini e degli anziani, lo sviluppo di un contesto e di un'organizzazione lavorativa tali da agevolare la conciliazione delle responsabilità lavorative e di quelle familiari per le donne e gli uomini*». ⁷⁸

Come si evince da questa definizione, con il termine esigenze di natura familiare si fa riferimento non solo alla cura e all'accudimento dei figli o dei nipoti, come nel caso di collaboratori diventati nonni, ma anche all'assistenza verso genitori e parenti anziani. Il lavoratore che si ritrova nella condizione di dover accudire allo stesso tempo sia i figli piccoli che i genitori anziani rientra nella cosiddetta *sandwich generation*. ⁷⁹ Questa espressione paragona l'individuo, impegnato a gestire tali richieste di natura familiare, come una sottile schiacciata in mezzo al panino: in altre parole, la persona si sente schiacciata da un lato dall'accudimento verso i figli e dall'altro dalle responsabilità verso i genitori anziani. I lavoratori che rientrano in tale condizione sono prevalentemente le lavoratrici donne di mezza età, che tra l'altro rappresentano la classe di personale prevalente nel settore dei servizi sociali in Alto Adige. ⁸⁰

⁷⁸ Zabarino, Q. M., Fortunato, M., (2008). *Quaderno di lavoro, La conciliazione famiglia-lavoro in Italia e in Europa*. Compendio di documentazione, Torino, Centro Risorse Servizi, p.4

⁷⁹ Miller, D. A. (1981). *The "sandwich" generation: Adult children of the aging*. Social Work, 26, pp. 419-423

⁸⁰ Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2017). *Statistiche sociali 2017*.

Sulla base di queste considerazioni, e come sottolineato dai datori di lavoro intervistati, si può sostenere come il contratto part-time risulti essere uno strumento molto apprezzato dai lavoratori per poter conciliare in maniera soddisfacente le richieste professionali con quelle famigliari;

Dall'intervista 1: “(...) *ideale anche per chi ha famiglia o altre necessità, cioè, adesso penso ad accudire i bambini però anche naturalmente chi ha a casa per esempio genitori anziani naturalmente (...) è sicuramente una forma molto interessante, ritengo molto utile e importante, ecco.*”

Dall'intervista 2: “*È una bellissima soluzione dal punto di vista familiare, sociale, per le famiglie, per le donne, eccetera, perché puoi stare di più a casa. Puoi al pomeriggio gestirti le ore insomma con la famiglia.*”

Dall'intervista 5: “(...) *tanto, perciò io vedo una grande Bereicherung (arricchimento) per una donna e così fa anche bene lavorare un po' e rimanere anche a casa... rimanere con i figli.*”

Dall'intervista 10: “(...) *uno strumento molto molto utile, anzi indispensabile appunto per chi deve conciliare vita familiare e vita lavorativa ed è uno strumento preziosissimo (...)*”

➤ **Offre possibilità di lavoro**

Oltre ad essere con certezza un'ottima soluzione familiare, il part-time risulta essere un'incredibile risorsa per tutti quei lavoratori che altrimenti non si potrebbero permettere un contratto full-time basato sulle canoniche 38 ore settimanali. Sulla base di questa prospettiva, i lavoratori che sono spesso i più coinvolti in questa tematica sono le donne che devono dedicarsi ai figli: i dati infatti dimostrano come, a partire dalla seconda metà degli anni '90, il contratto a tempo parziale abbia favorito l'ingresso lavorativo di molte donne.⁸¹

Un'altra tipologia di lavoratori, per i quali il contratto a tempo parziale riveste una preziosa opportunità di occupazione, è quella degli individui socialmente svantaggiati o che presentano una qualche forma di disabilità. Un lavoro a

⁸¹ ASTAT. (2014). *Il part-time tra opportunità e precariato, 1ª parte*. Osservatorio del mercato del lavoro. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

tempo pieno, in particolare nei confronti di persone con disabilità, risulta essere molto difficoltoso e pericoloso per la salute: il contratto part-time offre per tali lavoratori, non solo una soluzione di impiego, ma soddisfa anche le esigenze determinate dalla loro specifica condizione.⁸²

Inoltre, il part-time permette ai lavoratori più anziani un'uscita graduale verso la pensione e risulta essere un utile sostegno all'allungamento della vita lavorativa.

La scelta di ridurre l'orario di lavoro in prossimità del pensionamento è definito part-time agevolato ed è visto di buon occhio da molti lavoratori altoatesini.⁸³

Tale concetto riveste una particolare importanza specialmente per quelle professioni con un alto carico di lavoro sia psichico che fisico.

Sulla base di queste considerazioni e da quanto emerso dalle interviste con i datori di lavoro, per i lavoratori che presentano queste caratteristiche il part-time è una fonte di ricchezza, senza il quale si troverebbero esclusi dal mercato di lavoro:

Dall'intervista 3: “(...) *hai la possibilità di dare a persone che se no con un tempo pieno sarebbero diciamo, magari non sarebbero neanche qua.*”

Dall'intervista 4: “(...) *soggetti socialmente svantaggiati (...) loro non potrebbero reggere 8 ore di lavoro perché c'è infatti tutta una complessità psicofisica o sociale da sopportare (...) il part-time è giustificato perché sono persone che non reggerebbero un tempo pieno.*”

Dall'intervista 5: “*Eine große Bereicherung (arricchimento) Part-time perché così tante donne hanno la possibilità di lavorare se no non avrebbero neanche.*”

Dall'intervista 6: “*Indubbiamente con un'età non solo anagrafica, ma lavorativa che si estende è senz'altro una forma contrattuale che andrà ad affermarsi sempre di più. (...) e quindi ben venga una... una*

⁸² Schur, L. (2003). *Barriers or opportunities? The cause of contingent and part-time work among people with disabilities*. Industrial relations, Vol. 42, pp. 589-622

⁸³ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *Part-time agevolato: piace a 3 lavoratori dipendenti altoatesini su 4*. Da: http://afi-ipl.org/it/barometer_afi/autunno-201601-part-time-agevolato-piace-a-3-lavoratori-dipendenti-altoatesini-su-4/#.Wv6kUNJIK70

concezione flessibile dell'orario di lavoro e anche appunto non strutturata sulle canoniche 38 ore lavorative.”

➤ **Opportunità per “staccare la spina”**

Infine il part-time è visto da alcuni datori di lavoro come un valido espediente che permette al collaboratore di distanziarsi dagli impegni lavorativi per potersi riprendere nel tempo libero.

Infatti, rispetto ad altri, il settore sociale presenta numerosi fattori che incidono sull'intensità del lavoro, come scadenze strette e frequenti interruzioni, e sul carico emotivo, quali ad esempio preoccupazioni professionali ed esposizione a situazioni emotive perturbanti. Tali elementi determinano per gli operatori sociali condizioni lavorative ad alto carico psichico⁸⁴ che viene definito dall'Organizzazione Internazionale per la Normazione-ISO come «*l'insieme di tutte le influenze esterne esercitate su una persona al punto da condizionarla mentalmente*». ⁸⁵

Sotto quest'ottica il contratto a tempo parziale può essere considerato uno strumento preventivo, volto a proteggere la salute e il benessere dei lavoratori:

Dall'intervista 2: “(...) è ottimo perché con il nostro carico anche a livello psicologico di lavoro, il nostro stress, le nostre situazioni di conflitto che continuiamo a vivere fa anche bene riuscire a staccare.”

Dall'intervista 4: “(...) in alcuni ambienti il part-time è consigliato e viene richiesto molto anche dove sempre nel sociale come servizio dove l'utenza è molto pesante, pensiamo a quelli psichici o ai tossicodipendenti, anche l'operatore se può permetterselo a livello di stipendio (...)”

Dall'intervista 8: “Se io lavoro 50% e poi mi faccio al pomeriggio un corso (...) creativo, sportivo, danno dei... dei corsi di sport, ginnastica... (...) sì, per staccare mi sembra.”

⁸⁴ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro psichici in Alto Adige*. Da: <http://www.afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-04-Zoom-Carichi-di-lavoro-psichico.pdf>

⁸⁵ BAUA | Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. (2010). *Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben*. Da: https://www.baua.de/DE/Angebote/Publicationen/Praxis/A45.pdf?__blob=publicationFile

Opinione aziendale: Part-time, bicchiere mezzo pieno o mezzo vuoto?

Nonostante l'opinione personale positiva dei datori di lavoro, che percepiscono il contratto part-time come un utile strumento e un'ottima soluzione dal punto di vista familiare, la maggior parte degli intervistati, dal punto di vista aziendale, concepisce tale forma contrattuale di lavoro come un problema.

Pochi partecipanti si soffermano sui vantaggi del contratto part-time all'interno dell'organizzazione, sottolineando ad esempio come il maggior numero di persone da gestire non sia per loro un costo economico aggiuntivo, bensì una risorsa preziosa. Infatti, i contratti part-time forniscono più dipendenti all'azienda e tale aumento di personale viene visto da alcuni datori di lavoro come una ricchezza: il lavoratore viene considerato una variabile strategica e una risorsa a disposizione dell'organizzazione. Tale concezione è in linea con l'idea, che si sta diffondendo sempre di più negli ultimi decenni, del lavoratore come portatore di nuovi valori e conoscenze, e quindi una risorsa "inimitabile".⁸⁶

Dall'intervista 3: *"(...) un utile e insostituibile strumento per poter gestire un'azienda. Perché ha flessibilità in un certo senso, hai più persone, più teste, quindi hai più valori all'interno dell'azienda (...)"*

Dall'intervista 4: *"(...) da una parte hai più personale perciò puoi contare su più teste (...) l'unico vantaggio appunto questo."*

Dall'intervista 6: *"(...) come un beneficio perché anche sotto profilo del costo (...) si può anche risparmiare quindi risorse economiche (...) riducendo l'orario di lavoro (...)"*

Dall'intervista 10: *"(...) è un plusvalore per tutti, anche per il datore di lavoro perché venire incontro alle colleghe vuol dire che loro sono anche più motivate (...) ovviamente porta dei vantaggi per le lavoratrici stesse, ma alla fine anche per l'ente."*

⁸⁶ Coccozza, A. (2006). *Direzione risorse umane: politiche e strumenti per l'organizzazione e la gestione delle relazioni di lavoro*. F. Angeli editore, pp. 103-105

Sebbene vengano accennate alcune sfaccettature positive del contratto part-time, al livello aziendale tuttavia prevalgono gli aspetti negativi.

➤ **Difficoltà di coordinamento**

Uno dei problemi aziendali associati al contratto a tempo parziale che viene frequentemente sottolineato dai datori di lavoro è la difficoltà di coordinamento che esso comporta. Il part-time viene visto come un'arma a doppio taglio: se da un lato il datore di lavoro può contare su più teste, dall'altro lato l'alto numero di personale comporta problemi in termini organizzativi del lavoro. Inoltre, un fattore che può comportare difficoltà all'interno dell'azienda è l'aspetto della volontarietà del contratto a tempo parziale, ovvero se il part-time è di tipo volontario, cioè richiesto per scelta personale dal lavoratore, o involontario, ossia imposto dall'azienda. In strutture poco flessibili, il part-time volontario crea complessità a livello gestionale e organizzativo:⁸⁷

Dall'intervista 2: “(...) *crea non poche difficoltà dal punto di vista tecnico del lavoro.*”

Dall'intervista 4: “*Se potessi scegliere farei senza part-time (...) avrei molte meno persone da coordinare (...)*”

Dall'intervista 5: “(...) *per il servizio spesso se ne hai tanti non è così facile di... di fare i Dienstpläne (piani di lavoro)*”

Dall'intervista 8: “*Tutto questo lavoro è difficile da organizzare (...) ho più lavoro di integrazione e di coordinamento (...) questa incertezza nella programmazione del personale è terribile.*”

➤ **Orari part-time vincolanti**

Un altro aspetto negativo sottolineato nel corso delle interviste è quello della poca flessibilità oraria da parte dei lavoratori part-time. Essendo il contratto a

⁸⁷ Cuomo, S., Mapelli, A. (2012). *La flessibilità paga: perché misurare i risultati e non il tempo*. EGEA Editore.

tempo parziale molto tutelato normativamente,⁸⁸ i datori di lavoro, in caso di emergenze, hanno difficoltà nel richiedere una certa flessibilità di orario ai propri collaboratori. In particolare, sottolineano questa difficoltà con le madri lavoratrici, i cui orari di lavoro sono condizionati da necessità di tipo familiare. Infatti, nonostante la rigidità dei ruoli di genere si sia notevolmente ridotta con le nuove generazioni, in Alto Adige sono tendenzialmente le donne che si assumono la responsabilità della cura della famiglia. Ciò è sottolineato dal fatto che le lavoratrici, appena diventate madri, sono più propense a ridurre l'orario di lavoro e a dedicarsi alle esigenze della sfera familiare. Gli uomini, invece, non sembrano essere condizionati dalla nascita dei figli e l'essere genitore non influenza la loro sfera lavorativa.⁸⁹

Dall'intervista 2: *“Perché se iniziamo a fare straordinari non ha più senso il part-time.”*

Dall'intervista 3: *“(…) contratto part-time è forse troppo strutturato dal punto di vista della normativa: queste ore, no non si può chiedere straordinari, non questo no perché se ha chiesto part-time è perché ha bisogno della vita privata, ho ben capito, ma non è che se lavori il 50% ti faccio lavorare 100% sempre.”*

Dall'intervista 4: *“A parte i part-time delle mamme che rientrano dalla maternità, perché sono dei part-time abbastanza vincolanti dagli orari. Siccome noi apriamo alle 7:30 al mattino, non tutte le mamme riescono ad aprire alle 7:30 del mattino.”*

Dall'intervista 7: *“(…) certo, abbiamo bisogno dei collaboratori poi nel pomeriggio, da mezzogiorno fino alle 15-16 ed è difficile trovare qualcuno (...) le mamme vogliono solo lavorare alla mattina.”*

Dall'intervista 8: *“(…) poi chiamano dall'asilo «Il bambino è ammalato» e quasi lascia la persona nella vasca da bagno e deve correre dal*

⁸⁸ D.Lgs. 15 giugno 2015, n.81. *Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.* Sezione I, Lavoro a tempo parziale.

⁸⁹ ASTAT. (2016). *Indagine sulla famiglia. Tipi di famiglia, valori e progetti di vita degli altoatesini.* Editto dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

bambino. E allora diciamo, sì, questo essere mamma naturalmente vale di più che essere lavoratrice (...)”

Dall'intervista 9: “(...) *ci vuole la disponibilità da tutte e due le parti (...) è fondamentale che non ci siano pretese bilaterali, no, questo non è accettabile (...)*”

➤ **Full-time in sostituzione**

Infine, a livello aziendale, i partecipanti menzionano come il personale con contratto part-time a volte incida sui lavoratori full-time. A tal proposito, i datori di lavoro descrivono situazioni nelle quali i dipendenti a tempo pieno si fanno carico dell'assenza dei part-time, sostituendoli e assumendosi alcuni dei loro compiti. In alcuni casi, tale problema di distribuzione dei carichi dipende da una rigidità aziendale che rende difficoltosa l'organizzazione del lavoro in risposta ai cambiamenti dell'organico:⁹⁰

Dall'intervista 2: “(...) *in qualche maniera se non sei tu è qualcun altro che ti deve coprire (...) bisogna cercare di gestire, magari subentra il coordinatore o altri colleghi (...)*”

Dall'intervista 5: “(...) *quelli che lavorano 100% dicono «Ah, anche se ci sono dei conflitti o problemi con i clienti, voi ve ne andate poi alle 14:00 o alle...» e tutto rimane... E tanto rimane da loro.*”

Dall'intervista 8: “(...) *devi sempre pensare se c'è una riunione «Ma chi è il martedì pomeriggio qui?» (...) E anche per le persone stesse è difficile qualche volta (...)*”

Dall'intervista 9: “(...) *allora abbiamo dovuto adottare tutta una serie di... di sostegni da parte dei colleghi (...)*”

⁹⁰ Buzzi, C., Sartori, F. (2012). *Klima 2012: il benessere organizzativo. Un'indagine sul personale dell'amministrazione comunale di Bolzano*. F. Angeli editore, p. 114

Perché si richiede il part-time?

Considerato il numero elevato di part-time all'interno delle professioni sociali, si è chiesto ai datori di lavoro quali siano le motivazioni maggiormente diffuse che spingono il lavoratore a richiedere un contratto a tempo parziale. I motivi alla base della commutazione di tipologia di contratto sono numerose e, in larga parte, determinati da scelte personali.

➤ Esigenze familiari

Tra le motivazioni più frequenti nella richiesta di un part-time vi sono quelle legate alla sfera familiare. Le necessità che rientrano nell'ambito familiare comprendono sia l'accudimento dei figli e, nel caso di lavoratori nonni, dei nipoti, ma anche l'assistenza ai genitori anziani. In questi casi, perciò, la scelta del part-time è legata alla conciliazione lavoro-famiglia:

Dall'intervista 1: *“(...) diciamo che il classico è che chi ha lavorato fino a ieri al 100%, a tempo pieno, donna va in maternità e ritorna e li chiede il part-time. Quello è il classico.”*

Dall'intervista 2: *“(...) vanno nel giro di tot anni in maternità, quando tornano prendono tutti il part-time (...) ecco abbiamo anche il fenomeno dei nonni che chiedono (...) per stare con i nipoti.”*

Dall'intervista 3: *“Tendenzialmente sempre per la famiglia. Tendenzialmente per la famiglia per i figli, per... questa una motivazione.”*

Dall'intervista 4: *“Le mie colleghe sono tutte donne in età fertile o quasi o lo sono state, perciò tornando dalla maternità chiedono il part-time.”*

Dall'intervista 5: *“È perché hanno dei bambini.”*

Dall'intervista 6: *“(...) chi inizia full-time poi con (...) con le incombenze familiari richiede una riduzione di orario (...) sono il carico familiare, magari vuoi verso bambini che nascono, ma anche sempre*

più verso i genitori anziani da accudire e che... che incidono sempre più spesso su questa scelta.”

Dall'intervista 10: “ (...) siamo in tante donne quindi la ragione principale in realtà è quella per conciliare famiglia e lavoro, quello in quasi tutte le situazioni, direi (...) perché hanno figli.”

➤ **Età avanzata**

Oltre ad esigenze di carattere familiare anche l'avanzare dell'età degli stessi lavoratori riveste un importante fattore nella richiesta di un contratto part-time. Infatti, a seguito dell'ultima riforma pensionistica,⁹¹ l'età pensionabile è stata aumentata in risposta all'innalzamento della speranza di vita alla nascita.⁹² Per tale motivo, con il passare degli anni di servizio, molti dipendenti risentono l'anzianità lavorativa a livello sia mentale che fisico. Sotto quest'ottica, la richiesta del part-time è una soluzione ideale per facilitare il prolungamento dell'attività lavorativa e per salvaguardare il proprio benessere:

Dall'intervista 3: “Un'altra è data dall'età, nel senso che uno che ha fatto l'assistente per 20 anni e ne ha 58 (...) «Devo lavorare per arrivare alla pensione, ma non necessariamente devo lavorare 38 ore come prevede il contratto tempo pieno» (...) è anche il carico di lavoro perché dice «lo ho lavorato 30 anni e ne ho quasi 60, io assisto persone che hanno la mia età. Non ce la faccio fisicamente»”.

Dall'intervista 5: “Due uomini fanno part-time (...) uno perché è già da 30 anni in servizio e adesso...”

Dall'intervista 6: “ (...) è legato anche al... all'avanzare dell'età magari e quindi a... a una difficoltà proprio fisica e mentale di riuscire a sostenere un ritmo a tempo pieno.”

⁹¹ D.L. 6 dicembre 2011, n.201. *Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*. Capo IV, art. 24, comma 12.

⁹² ISTAT. (2018). *Diseguaglianze regionali nella speranza di vita per livello di istruzione*. Da: <https://www.istat.it/it/archivio/212512>

Dall'intervista 8: *“Sì, poi anche il... come si dice... l'età (...) perché adesso ci sono alcune che hanno 50 anni e dicono «No, io non ce la faccio più» (...)”*

➤ **Secondo lavoro e formazione**

Da numerose interviste è emerso che una buona percentuale dei dipendenti richiede il contratto part-time perché svolge un secondo lavoro a tempo parziale. Ciò può essere collegato al desiderio degli operatori di arrotondare lo stipendio in risposta alla crisi economica. Tale prospettiva sta diventando molto attraente per un buon numero di lavoratori; infatti, il 7% degli altoatesini dichiara di svolgere una seconda professione oltre il proprio lavoro.⁹³

Inoltre, vi sono casi in cui il lavoratore riduce le ore settimanali per poter frequentare corsi di formazione in contemporanea all'attività lavorativa. In questo caso vi è l'aspirazione da parte del dipendente di tenersi aggiornato e di incrementare le proprie competenze, aprendo in questo modo nuove prospettive di carriera e risultando anche più appetibile agli occhi dell'organizzazione. Il contratto a tempo parziale risulta perciò anche un ottimo strumento per alternare lavoro e studio:

Dall'intervista 2: *“(...) mi ha chiesto di no, di rimanere al 75% perché contemporaneamente gestirà ancora un corso che aveva iniziato prima nel privato sociale. Quindi due lavori paralleli (...) chi insegna all'università, ecco lì allora ci sono questi corsi però uno deve avere la possibilità di farlo.”*

Dall'intervista 3: *“(...) abbiamo contratti con infermieri che sono liberi professionisti con partita iva, e non lavorano solo da noi, ma anche in altre strutture (...) o ci sono momenti in cui (...) una persona a tempo pieno richiede di scendere perché è in formazione.”*

Dall'intervista 5: *“(...) ha un secondo mestiere... ha un Urlaub auf dem Bauernhof (agriturismo) per quello vuol lavorare part-time (...)”*

⁹³ ASTAT. (2009). *La gestione del tempo di lavoro*. Edito dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige.

Dall'intervista 8: *“Sì, poi ho visto tante persone nel... nel nostro lavoro fanno anche dei lavori fuori dal... perché chiedono il permesso di poter fare un altro lavoro (...).”*

Dall'intervista 10: *“C'è un'assistente sociale che sta facendo un percorso anche di studio (...) appunto per motivi di studio (...).”*

➤ **Tempo libero**

Un ulteriore aspetto che spinge il dipendente a ridurre le ore lavorative è la possibilità di avere più tempo libero per sé e per i propri interessi: a tal proposito si parla di conciliazione lavoro-vita. L'idea alla base di tale costrutto è quella di promuovere l'equilibrio tra lavoro e vita privata, con la quale si fa riferimento a tutto ciò che non rientra nella sfera lavorativa di una persona e dunque riguarda la famiglia, il tempo libero e lo spazio personale.⁹⁴ Pertanto, il passaggio da full a part-time permette di conciliare più facilmente il lavoro con le esigenze della vita privata:

Dall'intervista 1: *“(...) o chi ha altri interessi (...) però ce ne sono anche di persone che dicono, diciamo, «Lo stipendio non è che sia la cosa più importante, però anche il tempo libero per me è una cosa importante, non so, che mi posso dedicare a diverse altre cose.»”*

Dall'intervista 5: *“(...) anche se lavoro 75% ho da vivere e io voglio avere un po' di più tempo libero, così.”*

Dall'intervista 8: *“(...) ma per motivi anche di dire Lebensqualität (qualità della vita) ... «lo voglio ancora...».”*

➤ **Situazione economica soddisfacente**

La domanda per una riduzione di ore da parte dei lavoratori dipende anche da una situazione economica che non richiede necessariamente un contratto a tempo pieno per poter vivere in maniera soddisfacente. Rispetto ad altri loro

⁹⁴ Drobnič S., Guillén A.M. (2011). *Work-life balance in Europe. The role of job quality*. Great Britain, Palgrave Macmillan, pp. 4-6.

colleghi, che svolgono due lavori part-time per arrotondare lo stipendio, altri operatori sociali hanno una vita dignitosa nella loro essenzialità e semplicità. In altre parole, la differenza di stipendio tra un contratto full-time ed uno part-time non influenza in maniera evidente lo stile di vita dei dipendenti:

Dall'intervista 2: *“D'altra parte non c'è neanche il bisogno di lavorare al 100%, quindi vuol dire che o il mutuo è basso o non c'è bisogno di pagarsi un mutuo e magari solo con il compagno o con il marito si riesce a far fronte alle spese, alla gestione economica.”*

Dall'intervista 3: *“(…) quindi dicono «I figli sono già grandi non è che ho bisogno di quei 300 euro in più al mese. La casa è pagata e così (….)»”*

Dall'intervista 4: *“(…) si potrebbe pensare che è data da una situazione economica più facile, no? «Mi posso permettere il part-time.»”*

➤ **Esigenze aziendali**

Accanto alle esigenze personali che spingono i lavoratori a richiedere un contratto a tempo parziale, vi sono anche situazioni in cui il part-time viene stabilito dalla stessa azienda per motivi organizzativi. L'offerta di un lavoro part-time può essere vista di buon occhio da quelle persone che ricercano un impiego a tempo parziale per motivazioni personali: in questa situazione, le necessità aziendali sono allineate a quelle della persona. Invece, i candidati per i quali il contratto part-time risulta essere un ripiego poiché non hanno ricevuto altre offerte di lavoro full-time si definiscono part-time involontari.⁹⁵ In questo caso, è l'azienda o la specifica attività che richiede ai propri dipendenti di lavorare a tempo parziale:

Dall'intervista 6: *“(…) per il sistema turnistico che ci siamo dati di cercare persone che abbiano anche desiderio di... di non avere un contratto full-time (…) quindi partiamo da un'esigenza che è della*

⁹⁵ Basenghi, F., Russo, A. (2016). *Flessibilità, sicurezza e occupazione alla prova del Jobs Act*. Giappichelli Editore, p. 298.

struttura per poi collocare anche i candidati nelle... nelle situazioni più consono insomma al loro equilibrio famiglia-lavoro.”

Dall'intervista 7: *“Tutte le altre aree sono part-time perché (...) quindi è facile... il fabbisogno lavorativo richiede solo posti part-time.”*

➤ **Motivazioni diverse per genere**

Un tema emerso in più interviste è la differente motivazione che spinge lavoratrici e lavoratori a richiedere il part-time al proprio datore di lavoro. Infatti, oltre ad una netta discrepanza in termini di quantità di contratti a tempo parziale tra uomini e donne, le lavoratrici richiedono il part-time per lo più per accudire i bambini o parenti anziani e quindi per la conciliazione lavoro-famiglia. I lavoratori, invece, richiedono il part-time per esigenze diverse, come per l'impegno in un secondo lavoro o per l'età avanzata. Solamente in un'intervista la richiesta di un contratto part-time da parte di dipendenti uomini è legata a motivi di salute personali o famigliari.

Dall'intervista 2: *“Uno ha una 104 per motivi di salute, insomma ha una disabilità e quindi è un part-time per forza di cose. E l'altra persona invece che ha un part-time lo ha fatto per motivi famigliari perché insomma aveva la nonna anziana.”*

Dall'intervista 3: *“Gli uomini potrebbero chiedere il part-time, potrebbero ottenere part-time senza problemi. Gli unici due che abbiamo sono i due uomini come infermieri, ma perché sono liberi professionisti, quindi risultano part-time, ma lavorano anche in un'altra struttura, quindi non è un part-time perché è più del 100%.”*

Dall'intervista 5: *“(...) due uomini fanno part-time. Uno perché è già da 30 anni in servizio (...) e l'altro ha un secondo mestiere (...)”*

Dall'intervista 6: *“(...) e li è legato anche al...all'avanzare dell'età (...)”*

Differenze tra full e part-time

Un tema che presenta opinioni controverse da parte dei diversi intervistati riguarda l'eventuale presenza di differenze tra lavoratori full e part-time.

➤ Nessuna differenza in termini di contratto

Alcuni datori di lavoro non notano nessuna differenza tra i dipendenti con un contratto a tempo pieno e quelli a tempo parziale. In particolare, sottolineano come la differenza tra i full e i part-time non dipenda dal contratto lavorativo, ma dal lavoratore stesso:

Dall'intervista 1: *“Però dipende. Questa è una cosa molto personale, diciamo della persona stessa. Non direi che c'è una differenza. Non la direi.”*

Dall'intervista 3: *“Però no... io non noto una differenza. La vedo più che altro ad personam (...) non è vincolante il discorso di contratto che ha, è proprio così la persona. E l'altra è sempre stranamente rilassata, sorridente, a prescindere dal contratto che c'ha, tempo pieno, tempo parziale che sia... quindi non ho notato differenze in questo senso (...)”*

Dall'intervista 5: *“Unterschiede (differenze)... na (no). No, non potrei dire perché queste persone che lavorano part-time lavorano già da anni (...) no, io non vedo la differenza. Non per quello è da anni già così perciò non... non vedo la differenza.”*

Dall'intervista 8: *“(...) dipende dalla personalità delle persone (...) dipende dalla persona.”*

➤ Differenza in merito allo stress

Una differenza osservata dai datori di lavoro tra i lavoratori full e part-time è legata alla condizione di stress percepita dagli stessi dipendenti. Tale differenza viene notata soprattutto nelle lavoratrici a tempo parziale che risultano più

stressate rispetto alle colleghe full-time, in quanto le esigenze famigliari di molte part-time si possono considerare intense quanto un secondo lavoro. Inoltre, un'altra variabile da considerare in merito allo stress è il carico di lavoro e se esso sia proporzionato rispetto al numero di ore settimanali. Il carico di lavoro riguarda le domande lavorative a cui il lavoratore è sottoposto ed è misurabile in termini quantitativi e qualitativi. La prima grandezza indica la numerosità dei compiti che la persona deve svolgere; la seconda misura fa riferimento alla complessità del lavoro da svolgere in riferimento alle abilità dell'individuo.⁹⁶ Nel caso in cui il carico di lavoro non sia ben distribuito, il lavoratore part-time percepirà un elevato livello di stress e si sentirà di conseguenza maggiormente sotto pressione:

Dall'intervista 2: *“D'altra parte chi lavora meno ore deve concentrarsi in quelle ore molto di più: un conto è avere tutta la settimana davanti, un conto è avere tre giorni e gestirti tutti i casi. Tutto viene ristretto, ma non è che sia meno intensivo, meno... e poi quando vai a casa sei nuovamente... avere dei figli non è che ti rilassi (...) è sempre uno stress (...)”*

Dall'intervista 5: *“Perché anche se lavori part-time, per esempio 80%, io dico sempre fai il lavoro di 100%.”*

Dall'intervista 6: *“(...) c'è il lavoratore part-time risulta meno stressato sul lavoro anche se la conciliazione lavoro-famiglia insomma ha le sue componenti di stress.”*

Dall'intervista 8: *“(...) quelle full-time sono più, diciamo, rilassate o più... più, sì, più tranquille nel lavoro. E naturalmente part-time è un correre via e vai (...)”*

Dall'intervista 10: *“(...) chi è part-time deve strutturare le giornate in modo un po' più diverso (...) deve organizzarsi nell'arco di quel tempo che ha ancora meglio rispetto ad altri e qui magari questo impegno in*

⁹⁶ Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino.

più del multitasking (...) quindi questo sicuramente è una sfida maggiore rispetto a chi è full-time.”

➤ **Differenza nel coinvolgimento**

Solo una minoranza degli intervistati nota una differenza nel coinvolgimento lavorativo tra full e part-time, inteso come la quantità di tempo che gli operatori effettivamente trascorrono sul posto di lavoro. I datori di lavoro descrivono situazioni in cui i lavoratori part-time non riescono a partecipare completamente a tutti gli aspetti del servizio rispetto ai full-time, i quali ad esempio sostituiscono l'assenza del collega part-time nel suo lavoro di assistenza allo specifico utente:

Dall'intervista 4: *“Ma c'è... allora chi è presente a tempo pieno è leggermente più coinvolto in tutti gli aspetti del servizio (...)”*

Dall'intervista 9: *“(...) l'unico problema tre pomeriggi a settimana non c'è e siccome qui si lavora singolarmente a tempo pieno (...) i pomeriggi siamo noi che seguiamo gli utenti se ci sono al pomeriggio, la sostituiamo insomma un pochettino noi.”*

Il fenomeno dei part-time nel sociale

Come premessa del presente progetto di ricerca vi è la constatazione che il settore delle professioni sociali è quello che presenta la più alta percentuale di contratti a tempo parziale rispetto a tutti gli altri ambiti occupazionali. Sulla base di questa considerazione, si è voluta indagare l'opinione dei datori di lavoro in merito a ciò ed esplorare le loro ipotesi nel spiegare il fenomeno osservato.

➤ **Questione di genere**

Quasi tutti gli intervistati ipotizzano che l'alta percentuale di contratti part-time nel settore sociale sia determinata da una questione di genere, ossia dal fatto che vi sia un'elevata presenza di personale femminile: tale osservazione è confermata dalla banca dati SIPSA che mette in evidenza la forte

femminilizzazione del settore sociale con l'85% del personale complessivo costituito da donne.⁹⁷ Alcuni datori di lavoro associano alla questione di genere una cultura ancora molto orientata alla divisione dei ruoli, nella quale le donne tendenzialmente rimangono a casa con i bambini mentre gli uomini non sono portati a richiedere il part-time:

Dall'intervista 1: *“Per me è ovvio. Perché naturalmente la più gran parte dei collaboratori sono femminili, femminile (...) la responsabilità per la famiglia è sempre stata femminile no? Non è che dico che sia giusto o sbagliato però dico che nella nostra percezione. Questa è... quello soprattutto la più gran parte di chi ritorna o chi riceve dei contratti a part-time sono tutte donne, un'alta percentuale sicuramente (...) secondo me è una questione di genere soprattutto (...)”*

Dall'intervista 3: *“Ma, i numeri dicono che prevalentemente un settore dove la presenza femminile è abbondante. La cultura ti porta ancora a pensare che un uomo che lavora part-time non è così corretto, anche se per me, ripeto, non c'è nessun problema, non è legato ad essere uomo o donna in fatto di part-time. E quindi si è legati molto ancora a quello che è la gestione magari della famiglia (...) se uno deve stare a casa, se guardiamo sta casa prevalentemente la mamma in maternità (...) non ha più la possibilità di lavorare 38 ore a tempo pieno e quindi è questo penso di dire che sia il motivo maggiore, no?”*

Dall'intervista 4: *“(...) perché il settore sociale è prettamente femminile, c'è una presenza di donne altissima, come non so, se si pensa al sociale, sia per l'assistenza dei bambini che degli anziani o l'aspetto infermieristico sicuramente l'incidenza delle donne lavoratrici è molto alto (...) una donna magari tende ad andare part-time per poter seguire la famiglia.”*

Dall'intervista 5: *“Perché lavorano tutte quasi tutte le donne, son quasi tutte donne (...) son donne e rimangono a casa per i figli.”*

⁹⁷ Sistema Informativo Provinciale Socio-Assistenziale (SIPSA). 2017.

Dall'intervista 7: “(...) e altrimenti sarà sicuramente connesso al fatto che nel settore sociale ovviamente lavorano molte donne che vogliono solo lavorare part-time, no? Dopo che la famiglia è stata formata la maggior parte vuole lavorare solo part-time.”

Dall'intervista 8: “Alta percentuale di donne, collaboratrici donne, quello per me è la (...) causa.”

Dall'intervista 9: “Ma, una delle variabili potrebbe essere quello che lavorano molte più donne che uomini (...) io penso che una delle variabili importanti sia questo perché ci lavorano molto meno uomini. Infatti, il part-time tra gli uomini è ben abbastanza ridotto rispetto a quello delle donne. E le motivazioni sono evidenti insomma (...)”

➤ **Pesantezza del lavoro**

Oltre alla questione di genere, una spiegazione del fenomeno suggerita da alcuni datori di lavoro è quella legata all'alto carico di lavoro, sia psichico che fisico, presente nelle professioni sociali. Come già delineato precedentemente, il settore sociale presenta condizioni psichiche di lavoro particolarmente stressanti e perciò, sotto questa prospettiva, il contratto part-time può essere considerato come una forma di prevenzione nei confronti di tale rischio:

Dall'intervista 4: “(...) servizi che coprono tutta quella parte di cure e assistenza dei soggetti, di soggetti a bassa soglia, tipo tossicodipendenze molto pesanti, insomma li cominciano ad essere impegni da parte del lavoratore molto alti. 38 ore settimanali magari cominciano a pesare, allora probabilmente la richiesta di un part-time è legato anche alla pesantezza del lavoro (...)”

Dall'intervista 6: “(...) la relazione (...) è una componente insomma che alla lunga può generare insomma stress e fatica, ma a maggior ragione se con persone che con i quali bisogna adottare dei codici di... di comunicazione particolari, no? (...) nel lavoro con gli anziani, ma anche con i disabili c'è anche qua una componente fisica di alzare le persone, di accompagnare, di sostenere e anche fisicamente che... un

fisico di 30–40 anni può agire in un modo, uno di 50 e 60 insomma inizia ad avere... il lavoratore stesso delle difficoltà.”

Dall'intervista 10: *“Da un lato mi verrebbe da dire appunto che professioni di cura, prendersi cura di sé stessi e cercare di non arrivare ai limiti (...) non arrivare troppo ai propri limiti è importantissimo quindi anche il fatto di poter scegliere part-time e di venire incontro alle lavoratrici in questo senso.”*

Misure protettive

Come già sottolineato da alcuni datori di lavoro, le professioni sociali sono caratterizzate da un'importante componente di carico di lavoro, sia psichico che fisico. Per proteggere gli operatori da tale fattore di rischio esistono alcune misure protettive.

➤ **Recupero psicofisico**

Uno strumento per alleggerire il carico di lavoro degli operatori sociali in servizio da molti anni è il cosiddetto recupero psicofisico. Il recupero psicofisico consiste in un congedo, di massimo 20 o 17 giorni in base al settore di riferimento, assimilabile ad un periodo di ferie, che il lavoratore accumula con gli anni di servizio. Oltre alle ferie obbligatorie previste da contratto, il dipendente può usufruire di tale recupero psicofisico durante l'intero anno solare:⁹⁸

Dall'intervista 3: *“Ma dal punto di vista della contrattazione è previsto anche il recupero psicofisico (...) Ovviamente uno che è appena stato assunto non ne ha diritto. Passa dopo i 5 anni e così. Quindi questo diciamo è uno dei... dei... una delle cose che viene utilizzata per far sì che le persone possano diciamo riposarsi, no?”*

Dall'intervista 5: *“(...) i collaboratori che sono da 30 anni hanno tutti i PP-Tage (giorni di recupero psicofisico)... i Psychophysische*

⁹⁸ Azienda Servizi Sociali di Bolzano – Testo Unico degli accordi di comparto (2015). *Congedo aggiuntivo per la rigenerazione psico-fisica*. Allegato numero 4. Da: <http://www.aziendasociale.bz.it/it/2651.asp>

(psicofisico)... loro hanno 47 giorni di... di ferie (...) also (perciò) 30 più 17.”

Dall'intervista 9: *“E anche più esposti a... alle malattie professionali secondo me. Abbiamo tutti, oltre il congedo ordinario, abbiamo tutti il riposo psicofisico.”*

➤ **Progetti interni**

Altre misure di carattere preventivo sono i progetti interni promossi dalle stesse strutture. Con una cultura aziendale orientata al benessere dei lavoratori, i singoli progetti ideati a livello organizzativo si propongono di alleggerire il carico di lavoro percepito e tenere sotto controllo lo stato di salute dei propri dipendenti:

Dall'intervista 3: *“Noi abbiamo un progetto interno (...) dove tutto il personale partecipa e in 7 gruppi affrontiamo la tematica in particolare quella dell'osservazione, conoscersi, la tua storia, la mia storia, quindi creiamo la terza storia (...) dai la possibilità ad ogni singolo di fare un percorso anche personale di un certo tipo (...) facciamo sempre una mezza giornata, una giornata fuori dove noi abbiamo preparato tutto (...)”*

Dall'intervista 8: *“(...) abbiamo yoga, un corso di yoga (...) sì, questo è per esempio un aiuto (...)”*

Dall'intervista 9: *“Abbiamo un supervisore, facciamo quattro supervisioni all'anno sia riguardo all'andamento dei rapporti nel team, le dinamiche interne che riguardano la trattazione di problematiche legate al rapporto con casi complessi, ecco casi, pazienti. Per cui abbiamo gli strumenti.”*

Dall'intervista 10: *“(...) cioè anche l'aspetto della fatica fisica (...) abbiamo fatto un corso di cinestetica (...) sono delle tecniche di movimentazione che non fanno male... cioè proteggono la salute dell'operatrice, dell'operatore, e questa sicuramente è stata una misura un po' di prevenzione, un po' di sollievo per chi ci lavora già da più*

tempo (...) uno degli aspetti che è emerso è quello proprio della salute psicofisica che avrebbero piacere avere delle misure di sostegno da quel punto di vista e quest'anno, appunto dopodomani, partiamo con un corso (...) delle tecniche di rilassamento, adesso prima dell'estate. E pensavamo in autunno invece, sempre su richiesta dei collaboratori, di offrire un corso di autodifesa.”

3.2 Analisi qualitativa: lavoratori part-time

Macro categoria	Sottocategorie
Part-time: scelta aziendale o personale?	<ul style="list-style-type: none"> - Motivi familiari - Motivi di studio - Motivi di salute
Part-time a vita	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliazione lavoro-famiglia - Benessere personale
Part-time e effetto boomerang	<ul style="list-style-type: none"> - Troppi straordinari - Tempo minimizzato - Perdita visione d'insieme - Desiderio part-time verticale - Regole rigide - Commenti spiacevoli
Lavoro usurante	<ul style="list-style-type: none"> - Richieste fisiche - Richieste emotive - Sforzo emotivo a casa
Relazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Utenti - Colleghi - Superiore
Il part-time nel sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Fatica fisica e psichica - Prevalenza donne - Sensibilità nel settore

Tabella 12. Sistema categoriale lavoratrici part-time

Part-time scelta aziendale o personale?

Il possesso di un contratto a tempo parziale può essere determinato da una scelta aziendale o da una richiesta di carattere personale da parte dello stesso lavoratore: nel primo caso si parla di part-time involontario e nel secondo di part-time volontario.

Tuttavia, nonostante il termine “involontario” nella definizione, esistono casi dove gli interessi aziendali sono allineati a quelli del lavoratore e perciò il part-time risulta essere meno involontario di quanto sembri. In altre parole, ci possono essere situazioni in cui l’offerta di un lavoro a tempo parziale o la decisione di riduzione dell’orario da parte del superiore per un dipendente può risultare vantaggiosa agli occhi del lavoratore. Ciò determina un minor conflitto di interessi per le due parti e un ottimo compromesso per entrambi:

Dall’intervista 11: *“Poi però sono stati loro che si ricordavano (...) cosicché mi hanno cercato e mi hanno proposto questo lavoro. Inizialmente mi hanno proposto un part-time al 50% (...) in questo momento la flessibilità di questo part-time (...) a me fa comodo (...)”*

Dall’intervista 12: *“Adesso sto continuando gli studi in... sto facendo la magistrale, per questo il part-time è utile (...) aziendale. Quello che cercavano, cercavano un part-time.”*

Dall’intervista 15: *“Qui è così: l’orario di lavoro è dalle 8 alle 13 per tutti, è così. E quello va bene.”*

Dall’intervista 21: *“No, perché diciamo che è stato un momento (...) ridurre le ore dei dipendenti (...) e allora io e altre colleghe che abbiamo rinunciato al 100% (...) ma io in ogni caso l’avrei chiesto comunque (...) sì, io volevo e loro avevano bisogno... quindi è stato proprio un momento ideale, una cosa capitata giusta, al momento giusto.”*

Nel peggiore dei casi, si può avere la situazione nella quale il part-time “involontario” assume il vero significato del termine: il dipendente si vede costretto ad accettare le condizioni aziendali per continuare a lavorare. In questa

particolare circostanza gli interessi non sono allineati e di conseguenza ciò comporta un malcontento ad una delle due parti.

Nel campione di riferimento, la maggioranza delle intervistate possiede il contratto a tempo parziale in seguito a scelte personali: la lavoratrice, mossa da un certo motivo, ha richiesto al proprio datore di lavoro la possibilità di un contratto part-time.

Le partecipanti, coinvolte in tale richiesta, affermano di non aver riscontrato difficoltà nel chiedere la commutazione del contratto di lavoro. Alcune intervistate sottolineano inoltre come sia stato facile ai loro tempi richiedere il part-time rispetto ad adesso; i loro colleghi lamentano infatti una certa difficoltà nell'ottenere al momento attuale una riduzione dell'orario di lavoro. Questa difficoltà è dettata dai limiti imposti dai contratti collettivi, aziendali e nazionali che possono prevedere un certo numero percentuale di lavoratori ai quali concedere il contratto a tempo parziale in proporzione al numero degli occupati full-time.⁹⁹ Questo determina perciò, di riflesso, una difficoltà da parte del datore di lavoro nel concedere il part-time, se obbligato a confrontarsi con una presenza già elevata di lavoratori a tempo parziale. Per arginare questo problema si sta diffondendo sempre di più la concessione di contratti part-time a tempo determinato, o temporanei: in questo modo più lavoratori possono usufruire del part-time in momenti particolari della loro vita personale, senza il rischio per il datore di lavoro di raggiungere il tetto limite. Esiste inoltre la possibilità di rinnovare il contratto part-time a tempo determinato, normalmente della durata di uno o due anni, per un periodo più lungo: un lavoratore interessato può richiedere il prolungamento e il superiore deciderà, in base al contesto organizzativo, se accettare o meno la domanda:

Dall'intervista 18: *“Adesso sono due anni che sono rientrata al lavoro (...) allora, c'è la possibilità per 24 mesi di fare una richiesta di orario quindi io al momento sono ancora in una sorta di, non mi ricordo se Elternzeit o come si chiama, comunque fino (...) luglio sono part-time. 50% (...) luglio devo, in accordo con la mia responsabile, decidere che orario fare. Poi sarà il mio orario definitivo. Quindi questi due anni*

⁹⁹ Osservatorio Mercato del Lavoro. *Le trasformazioni del mercato del lavoro e le politiche per l'occupazione in provincia di Milano. Rapporto 2001*. Franco Angeli editore, p. 119

ho il 50%, ma mi rimane il mio posto a tempo indeterminato al 100%. E poi a luglio invece devo decidere e quello diventerà il mio orario.”

Dall'intervista 23: *“Anche se, ti dico, appunto, molti anni fa era tutto più facile e semplice. Adesso ogni due... allora loro possono darti o un anno o due part-time, mettiamo che ti danno due anni al 50%, dopo quei 2 anni devi di nuovo fare la richiesta e lì dipende da loro se questa richiesta viene accettata o meno (...) il direttore che diceva appunto che i part-time sono molti (...) perché anche loro hanno un tot di lavoratori che possono avere e non di più.”*

Dall'intervista 24: *“Allora ai miei tempi, quando ho chiesto, non era difficile (...) ma ora come ora, logicamente, come ho sentito, è molto più difficile ottenere un lavoro part-time (...) adesso è molto difficile, prima era più facile.”*

Dall'intervista 28: *“Subito hanno detto. Sì, sì. Sono più di 10 anni fa. Non so com'è adesso perché lì proprio avevamo più possibilità che adesso. Adesso è più difficile prendere solo il 50% (...)”*

Le motivazioni personali che hanno spinto le intervistate a richiedere il part-time sono diverse.

➤ **Motivi famigliari**

Un gran numero di intervistate ha richiesto il cambiamento da full-time a part-time una volta terminato il periodo di maternità e rientrate al lavoro. A seguito della nascita del primo figlio, gli impegni lavorativi hanno incominciato ad intrecciarsi con le responsabilità famigliari verso il nuovo arrivato: una misura che favorisce la conciliazione lavoro-famiglia è appunto il contratto a tempo parziale. Il part-time permette alle dipendenti, che rivestono il doppio ruolo di lavoratrice-madre, di rimanere sul mercato del lavoro e allo stesso tempo accudire i propri figli:

Dall'intervista 13: *“Bè, ho richiesto prima tutte le possibilità di prendere libero all'interno del contratto al 100% e poi quando toccava rientrare*

ho chiesto il part-time (...) la decisione nostra in famiglia è quella che comunque io faccio part-time.”

Dall'intervista 17: *“(...) sono appena tornata dalla maternità. Finite le ore di allattamento tornerò al part-time che avevo prima, quando avevo preso dopo la maternità del precedente figlio (...) conciliare meglio lavoro e famiglia.”*

Dall'intervista 20: *“Ho un contratto part-time al 75% e l'ho richiesto una volta ritornata dalla maternità. Prima ero full-time. Quando la bambina aveva un anno e due mesi ho riiniziato a lavorare part-time fin da subito, inizialmente ero anche al 30% (...) ho richiesto il part-time per la conciliazione lavoro-famiglia. Il mio compagno lavora full-time e ho richiesto il part-time per gestire meglio la famiglia e per mia figlia.”*

Dall'intervista 23: *“Io ho lavorato sempre, fino a 6 anni fa, che sono rimasta incinta, e quindi dopo sono stata un po' obbligata a prendere il part-time perché non riuscivo a coniugare le due cose. Non avendo nonne, parenti che mi aiutano a guardare la bambina, ho dovuto per forza fare il part-time.”*

Dall'intervista 24: *“E poi, poiché ho avuto la famiglia, con i bambini, logicamente dovevo fare part-time. E così faccio il 60%, perché le ore sono molto compatibili con la vita familiare.”*

Dall'intervista 25: *“Dopo la maternità ho chiesto il part-time perché con due figli non va di più.”*

La figura di lavoratrice-madre sottolinea come attualmente non si siano superati completamente gli stereotipi di genere e come, in ambito familiare, il lavoro domestico e di assistenza sia ancora completamente attribuito alla donna.¹⁰⁰ I compiti di assistenza familiari comprendono, oltre all'accudimento dei figli,

¹⁰⁰ Vogliotti, S., Pighin, E. (2003). *Maternità e lavoro. Una ricerca sulle neo mamme dimesse in Alto Adige*. IPL|Istituto Promozione Lavoratori.

anche la cura verso i genitori anziani. Anche in questa situazione il part-time è una soluzione per rispondere alle richieste di cura e assistenza familiare:

Dall'intervista 31: *“Io ho chiesto un part-time da poco per motivi familiari, per la mia mamma (...) e ho chiesto un contratto part-time per un anno circa per vedere come riesco a gestire la questione con la mia mamma perché siamo in 4 fratelli però visto che io faccio questo lavoro mi hanno chiesto a me di accudire di più la mamma.”*

Nonostante attualmente vi siano molte donne che svolgono un'attività lavorativa retribuita, esse hanno ancora un'elevata responsabilità nei confronti della famiglia: *«le donne partecipano infatti sempre di più al mercato del lavoro, trovando in esso fonte di identità e riconoscimento, ma continuano altresì a essere le protagoniste delle pratiche e delle misure di conciliazione che sono pertanto affrontate come una specifica questione e una diretta responsabilità femminile»*.¹⁰¹ In questo senso, il problema della conciliazione viene considerato ancora oggi un problema prevalentemente femminile.

➤ **Motivi di studio**

Alcune lavoratrici del campione di riferimento hanno richiesto un contratto part-time per motivi di formazione, in modo da disporre di maggior tempo libero da dedicare allo studio. La scelta delle intervistate di proseguire con gli studi riflette il loro desiderio di poter avere in futuro opportunità di carriera ed essere aperte a nuovi sbocchi lavorativi. Inoltre, lo Statuto dei Lavoratori prevede dei permessi di studio per quei lavoratori, con contratto a tempo indeterminato, che hanno intenzione di proseguire gli studi:¹⁰²

Dall'intervista 19: *“Mi sono formata durante il periodo lavorativo (...) Avevo intenzione di iniziare a studiare e, essendo in sostituzione di una maternità, non avrei ricevuto le ore per lo studio, perché non si ha diritto, e quindi per questioni familiari e appunto di studio ho chiesto il 75. Più avanti ho richiesto il 60 sempre per motivi di studio e, nel*

¹⁰¹ Rizza, R., & Sansavini, M. (2010). *Welfare e politiche di conciliazione: il caso dell'Emilia Romagna*. Sociologia del Lavoro, 2010, n. 119, pp. 78-96

¹⁰² Legge 20 Maggio 1970, n.300. *Statuto dei lavoratori*. Art. 10.

momento in cui il contratto mi è stato fatto su un posto vacante piuttosto che su una sostituzione di maternità, ho ricevuto le ore per studio e quindi sono passata ad un 75.”

Dall'intervista 32: *“Io faccio part-time (...) perché sto facendo scuola OSA e con il tempo pieno era impossibile, perciò ho chiesto il part-time (...) sì, motivi di studio.”*

➤ **Motivi di salute**

Un altro motivo per cui si richiede il contratto a tempo parziale è dato dall'intensità di lavoro che caratterizza le professioni di cura e assistenza.¹⁰³ Di fronte all'elevato carico di lavoro, alcune intervistate hanno richiesto il part-time per salvaguardare la propria salute e per una qualità di vita migliore, in modo da prevenire possibili conseguenze sul piano fisico e psichico. Mentre, altre lavoratrici hanno scelto il part-time per motivi di salute e problemi articolatori. Il contratto a tempo parziale risulta essere uno strumento che permette alle intervistate di poter rimanere sul mercato di lavoro nonostante i problemi di salute:

Dall'intervista 26: *“No, perché non ho intenzione di ammalarmi a causa di un lavoro che è pesantissimo, che ci vuole tutto e di più, se non lo facciamo per bene... non ho intenzione di restare in qualche angolo io stessa. E anche per quello. Una volta perché si ha tempo, si ha tempo per i bambini, si ha tempo per la famiglia, per fare altre cose. E se io devo stare qua 5 giorni a settimana, io queste cose non le faccio più. Perché il sesto e il settimo giorno sono sdraiata lì sul divano e non faccio niente. E quello è il motivo per cui non faccio più tempo pieno.”*

Dall'intervista 27: *“Mi sono ammalata e poi ho sempre pensato che quando avrò 60 anni, inizierò con il part-time. Perché era troppo per me. Il tempo pieno era troppo faticoso per me e poi, siccome mi sono ammalata, ho deciso per questa scelta (...)”*

¹⁰³ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro psichici in Alto Adige*. Da: <http://www.afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-04-Zoom-Carichi-di-lavoro-psichico.pdf>

Dall'intervista 29: *“No, io ho avuto il contratto 100% dall'inizio. Poi dopo un anno e 3 mesi ho chiesto di fare 75% perché a livello fisico non ce la facevo. Era troppo, troppo pesante e comunque io ho dei problemi di salute abbastanza importanti per cui non ce la facevo fisicamente.”*

Dall'intervista 30: *“Ho iniziato il part-time per guardarmi... vedere se riesco a farcela. Perché è abbastanza pesante (...) perché fisicamente lavoriamo, ma anche psichicamente (...) diciamo che è un lavoro abbastanza stancante per questo ho scelto di fare un part-time.”*

Part-time a vita

Dopo aver indagato le motivazioni che hanno spinto le lavoratrici a richiedere il part-time, si è domandato se il contratto a tempo parziale fosse una scelta temporanea e se in futuro ci fosse, da parte delle intervistate, il desiderio di ritornare ad un full-time.

Solo una netta minoranza ha risposto che ritornerebbe ad un contratto a tempo pieno, se ne avesse la possibilità. Un ritorno ad un full-time richiederebbe comunque un periodo di tempo abbastanza lungo, in quanto le intervistate vorrebbero prima aspettare che i figli crescano e diventino più autonomi: il part-time per alcune attualmente risulta essere un momentaneo metodo di conciliazione lavoro-famiglia.

La decisione di un ritorno ad un full-time può essere determinata da vari fattori, ad esempio per motivi economici e nella difficoltà di arrivare a fine mese:

Dall'intervista 20: *“Attualmente no, magari in un futuro quando mia figlia è grande e potrà stare a casa da sola. Lo farei più per motivi economici perché la vita costa.”*

Un altro motivo può essere di natura personale, dove il lavoro full-time viene visto come una valvola di sfogo dalla vita familiare. Il ruolo di madre impegna notevolmente le intervistate, alla stregua quasi di un secondo lavoro. Il passaggio di ruolo in lavoratrice permette ad alcune intervistate di immergersi completamente

nella professione, di favorire la realizzazione della propria identità lavorativa e di sentirsi appagate nello svolgere un ruolo diverso da quello di mamma:

Dall'intervista 11: "No, io se potessi, aumenterei, e magari quando loro saranno più grandi e potranno stare a casa anche da sole qualche ora, magari posso anche farlo, quello sì. Perché ne ho bisogno io (...) Perché il mio grande lavoro sono le figlie. Loro mi fanno correre, stancare, dormire poco... però, no, il lavoro, anzi per il lavoro in questo periodo di maternità, cioè in questo periodo in cui appunto le bambine sono piccole, è la mia valvola di sfogo il lavoro. Nel senso che vado lavorare finalmente. Cioè è un po' veramente ho bisogno di... bisogno di staccare è utile insomma il lavoro. Anche perché finalmente vedo degli adulti con cui parlare..."

Il ritorno in futuro ad un full-time può dipendere da una condizione lavorativa, caratterizzata da un elevato carico di lavoro e poco tempo a disposizione. In questo caso, con un contratto a tempo pieno, si avrebbe più tempo per poter svolgere il lavoro senza sentirsi costantemente con l'acqua alla gola:

Dall'intervista 14: "Sì. Sì. Perché dopo se mia figlia è grande, non serve più tanto sostegno della mamma e dopo comunque qui con il 75% corro dietro al lavoro, sinceramente."

Infine, vi è la situazione, in cui il desiderio di passare ad un contratto full-time è ostacolato dall'età e dall'anzianità lavorativa. Al momento attuale, vi è l'incertezza di quali saranno le condizioni di salute nei prossimi anni e se esse permetteranno un ritorno in futuro ad un contratto a tempo pieno:

Dall'intervista 21: "Sì, il mio pensiero era questo, fare il 75% finché i figli crescevano un po'. Poi se c'è la possibilità tornare al 100 (...) non so neanche se tornerò al 100. Perché magari tra qualche anno uno dice «no, adesso comincio ad avere male di qua e di là.» (...) perché sono piccoli, hanno bisogno adesso, dopo sono autonomi posso lavorare anche 8 ore. Sempre se la salute poi permette, se no... speriamo. In questo momento va bene così. No, appunto, tra qualche

anno non lo so. Inizi ad avere mal di schiena, ad avere male alle gambe. Adesso va tutto bene.”

Dall'intervista 23: *“Quello sì, magari quando la bambina è un po' più autonoma, quindi non ha più bisogno di me per forza in casa, allora potrei pensare di fare (...) sì, da una parte sì, perché comunque a me piace il mio lavoro e dall'altra devo dire però che è vero che io adesso sento un po' l'età. Faccio sempre più fatica e adesso che ho iniziato a fare il part-time vedo che è ben più facile per me fare il part-time. Nel senso che 40 ore a settimana sono ben molto impegnative (...) perché inizio a sentire, ad avere problemi alla schiena, insomma. Sento l'età, sento che faccio sempre più fatica e quindi no, tendenzialmente, bo magari dici dal 60 al 75.”*

Sebbene poche intervistate abbiano espresso il desiderio di ritornare a svolgere il lavoro a tempo pieno, prevalgono quelle contrarie ad un full-time. Infatti, la maggioranza delle dipendenti manifesta chiaramente la volontà di rimanere part-time per tutto il resto della vita lavorativa. Nonostante vi siano, anche in questo caso, motivazioni diverse tra loro, tutte le intervistate sottolineano come il part-time sia uno strumento irrinunciabile per far fronte a tutte quelle richieste che con un lavoro full-time non si riuscirebbero a soddisfare.

➤ **Conciliazione lavoro-famiglia**

Come già evidenziato più volte il part-time è un'ottima soluzione per conciliare le richieste famigliari con quelle lavorative. Senza di esso, molte lavoratrici si ritroverebbero escluse dal mercato del lavoro e dalla mancata realizzazione di una propria identità lavorativa o costrette a svolgere un tempo pieno a scapito della situazione famigliare: con un full-time la gestione di entrambi gli ambiti di vita sarebbe impossibile e ciò determinerebbe una situazione di conflitto. Il conflitto lavoro-famiglia è una condizione in cui le richieste del ruolo lavorativo sono incompatibili con le richieste del ruolo familiare e di conseguenza, la persona si trova in difficoltà nella gestione dei vari ruoli.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J., (1985). *Source of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review*, 10, pp. 76-88

Dall'intervista 16: *“No, no. Anzi chiederei un part-time ancora più corto, se potessi sì (...) per meglio gestire la famiglia (...)”*

Dall'intervista 17: *“No. Perché sarebbe impossibile gestire. Con due bambini, sarebbe veramente impossibile con turni e tutto il resto incastrare tutto. E quindi c'è la possibilità di avere il part-time e così riesci a conciliare meglio lavoro e famiglia.”*

Dall'intervista 22: *“No, full-time completo quello no (...) diciamo, ieri mio padre aveva il compleanno e ha fatto 79 anni. Finché va... io sono l'unica figlia che è rimasta qui (...) adesso dico quel giorno che magari c'è bisogno, io sono qui e posso... posso in caso dare una mano, sempre nei limiti.”*

Dall'intervista 25: *“E quando sei una donna c'è... non solo qua il lavoro. Il lavoro non finisce mai perché quando andiamo a casa non possiamo andare a riposare un'ora o di più sul divano, si deve andare avanti (...) e quando lavori full-time, lavori 4 giorni qua, un giorno a casa e quando ti riposi? Perché lavori anche nei fine settimana. E allora quando ti riposi? Mai.”*

➤ **Benessere personale**

A livello nazionale, le professioni di cura e assistenza sono state riconosciute essere gravose per i dipendenti, sia a livello fisico che psichico.¹⁰⁵ Le intervistate, per prevenire gli effetti devastanti sul piano mentale e per salvaguardare il proprio fisico, hanno espresso la loro volontà di rimanere part-time per il resto della loro vita lavorativa. Il contratto a tempo parziale risulta essere per loro un efficace strumento per prevenire lo svilupparsi di problemi di salute:

Dall'intervista 15: *“Mi piace lavorare. È il lavoro della mia vita, quindi mi diverto. Ma non riesco a immaginare di fare più ore. Perché è un lavoro pesante.”*

¹⁰⁵ Legge 27 dicembre 2017, n. 205. *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*. Allegato B.

Dall'intervista 26: “(...) *io sto bene con il part-time. No, perché non ho intenzione di ammalarmi a causa di un lavoro che è pesantissimo (...) ma più del 75% non lo faccio. Mai. Mai. Piuttosto non vado in ferie (...) no, anche perché si ha più tempo per vivere se fai il part-time.*”

Dall'intervista 27: “*Il tempo pieno era troppo faticoso per me e poi, siccome mi sono ammalata, ho deciso per questa scelta (...) adesso ho più tempo libero. No, mi sento... allora, personalmente, mi sento semplicemente meglio, perché non mi sento più così stanca (...) e poi mi piacerebbe avere una qualità della vita. Godere la vita ancora un po' (...) no, rimango part-time.*”

Dall'intervista 28: “(...) *non vorrei più aumentare troppo perché sento che mi affatica un po' il lavoro (...) c'ho anche un po' alla colonna vertebrale, avevo un intervento e vedo che se lavoro così va bene, è giusto proprio (...) stavo malissimo, non camminavo più proprio e avevo già una paralisi anche e ho detto «non vale la pena.»*”

Dall'intervista 29: “*No, lo farei soltanto se avessi bisogno di soldi. Io se proprio, se dovessi essere con l'acqua alla gola, allora richiederei un full-time di nuovo sacrificando poi la mia salute, se non avessi altre possibilità.*”

Dall'intervista 30: “*Io neanche per soldi (...) diciamo che è un lavoro abbastanza stancante per questo ho scelto di fare un part-time.*”

Dall'intervista 31: “(...) *ammalarsi per il lavoro assolutamente no (...) hai 200 euro in meno nello stipendio, ma stai meglio. Stai bene, stai bene.*”

Dall'intervista 32: “*Io al momento no, non ce la farei (...) un tempo pieno ti esaurisce. Ti succhia l'energia.*”

Part-time e effetto boomerang

La commutazione del contratto a tempo parziale ha sicuramente influenzato in maniera positiva la vita familiare e personale delle intervistate. Tuttavia, per quanto riguarda la sfera professionale, il part-time ha avuto ripercussioni diverse: diverse lavoratrici, infatti, sottolineano come la riduzione dell'orario abbia condizionato negativamente alcuni aspetti della loro vita professionale. Considerando comunque la volontà della maggioranza delle intervistate nel rimanere part-time a vita, si può affermare che, nonostante le ripercussioni sulla sfera professionale, i vantaggi di un contratto a tempo parziale superano gli svantaggi. I benefici di un part-time a livello personale sono ormai risaputi, ma l'altro lato della medaglia è poco conosciuto.

➤ Troppi straordinari

Una motivazione frequente nella richiesta di un part-time è quella di avere più tempo a disposizione per la famiglia e per sé stessi. Tuttavia, quando il tempo libero che si ottiene con il tempo parziale viene meno a causa di una permanenza prolungata oltre l'orario lavorativo, il lavoratore comincia a sentirsi affaticato e risente il peso degli straordinari: tale condizione comporta di conseguenza una situazione di conflitto di tipo *time-based* tra la sfera lavorativa e quella personale. Il conflitto *time-based* si genera quando le persone dedicano molto tempo per gestire i ruoli di un dominio, ad esempio quello lavorativo, causando così una riduzione delle risorse temporali da dedicare all'altro dominio, come quello familiare:¹⁰⁶

Dall'intervista 11: *“Ma io faccio tante, tante, tante ore di straordinario, ma tante. Ah bè, sì, proprio perché sono part-time. Perché se avessi un contratto più... più lungo, cioè se avessi un part-time più... più corposo farei meno ore di straordinario.”*

Dall'intervista 13: *“Diciamo che da un lato al momento sto facendo tanti straordinari per cui anche a livello fisico, a stare qui, non sto mai al momento 19 ore ma sempre di più. Per cui al momento penso di avere*

¹⁰⁶ Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J., (1985). *Source of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review*, 10, pp. 76-88

una media tra 2 straordinari alla settimana fino a 10 (...) l'orario sarebbe perfetto. Sarebbe per quello che sarebbe. Perché poi se lavori di più, non funziona più. Però l'orario previsto sarebbe perfetto.”

Dall'intervista 20: *“Però comunque dobbiamo lavorare nei festivi e questo non mi permette di gestire la famiglia. E poi ogni tanto faccio anche gli straordinari perché non faccio sempre le ore previste da contratto. All'inizio volevo che queste ore di straordinario mi venissero pagate, adesso però preferisco prendere riposo (...)”*

Dall'intervista 21: *“Ci troviamo (...) a fare un po' gli straordinari che non è per scelta nostra, se devo essere sincera (...) anche perché ho voluto giusto mettere in chiaro fin dall'inizio per avere più tempo per i miei figli. Quindi è inutile che uno chiede il 75% e viene al lavoro uguale al 100%. Che senso ha? Non ha nessun senso, no?”*

➤ **Desiderio part-time verticale**

Il conflitto *time-based* è spesso l'esito di un processo involontario, dovuto al fatto che non sempre le persone hanno la possibilità di scegliere i propri orari. In altre parole, tale situazione di conflitto non dipende solamente dagli straordinari che un lavoratore è obbligato a fare, ma anche dalla difficoltà del dipendente di gestire in maniera soddisfacente gli orari di lavoro.

In particolare, alcune intervistate manifestano il loro desiderio di avere un part-time verticale anziché orizzontale: nel part-time orizzontale la riduzione di orario è prevista in relazione all'orario normale giornaliero di lavoro, mentre quello verticale prevede che l'attività lavorativa sia svolta a tempo pieno, ma limitatamente a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno.¹⁰⁷ Un'attività lavorativa concentrata in pochi giorni della settimana permetterebbe una minore difficoltà di coordinamento e una maggiore facilità nell'organizzare la vita privata rispetto agli orari lavorativi. Ad esempio, le lavoratrici-madri, che non hanno la fortuna di avere l'aiuto di nonni o parenti, con un part-time di tipo verticale si ritroverebbero a gestire pochi giorni alla settimana per riuscire a coprire l'accudimento dei figli. Il part-time verticale

¹⁰⁷ Goi, A. (2008). *Clima aziendale e gestione delle risorse umane. 270 Fattori per analizzare, interpretare, capire e migliorare la qualità del lavoro*. F. Angeli editore, p. 165

permetterebbe inoltre un periodo più prolungato di riposo per recuperare le energie e anche la possibilità di svolgere commissioni:

Dall'intervista 21: *“Allora io questo part-time lo volevo avere per più giorni di riposo piuttosto che meno ore al giorno (...) tante volte io mi becco quelli perché sono 4 ore di lavoro, essendo però 4 ore io però per arrivare alle mie ore devo fare tutti i giorni. Di conseguenza ho meno giorni di riposo, se invece io vengo a fare turno completo (...) dopo... sei a casa. Per me è importante avere giorni liberi, no? Adesso lasciamo perdere i figli, però oltre quello ho tutte cose da fare, banca non banca, mensa del bambino, ... è difficile. Gli uffici sono aperti solo la mattina, per andare al comune devo avere un giorno libero per fare una cosa.”*

Dall'intervista 23: *“(...) l'organizzare le cose di famiglia con gli orari lavorativi. Per dire adesso avevo fatto la richiesta e ho detto «guarda per me sarebbe più semplice lavorare due o tre giorni alla settimana di più e avere libero 2 giorni alla settimana» perché riesco ad organizzarmi meglio a casa. Se no io lavoro 4 ore per 5 giorni devo organizzare 5 giorni. Se invece ne lavoro 3 di più e faccio 8, devo organizzare 3 giorni. Per me è più facile.”*

Dall'intervista 24: *“Adesso lavoro 5 giorni a settimana (...) devo sempre guardare per 5 giorni alla settimana e combinare tutto insieme (...) un giorno, ad esempio, ho lavorato per sole due ore e mezza (...) è difficile (...) e questo non è sempre necessariamente un vantaggio.”*

Dall'intervista 29: *“Con il 100% tu sei sempre lì al lavoro quasi tutti i giorni, però con il 75% anche, praticamente (...) quello che succede però è che per farti stare lì comunque ti danno turni più brevi, quindi ti danno turni da 5 ore, da 6 ore in modo tale che tu dal lunedì al venerdì, comunque per 4-5 giorni consecutivi, tu sei lì (...) io preferirei lavorare tre giorni e mezzo. Sì, per potermi anche rigenerare.”*

➤ Tempo minimizzato

Nonostante l'orario ridotto esistono situazioni in cui il carico di lavoro non è proporzionato al tempo giornaliero disponibile: in questo specifico caso si fa riferimento al termine sovraccarico da lavoro, situazione nella quale alla persona sono stati assegnati molti compiti da svolgere, più di quelli che possono essere effettivamente portati a termine. Alcune intervistate avvertono una situazione di sovraccarico nel momento in cui devono trovare un equilibrio tra il tempo necessario per riunioni e lavoro documentale e il tempo da dedicare ai clienti. A causa dell'orario ridotto, un part-time si trova in difficoltà nel riuscire a gestire e a completare entrambe le richieste lavorative:

Dall'intervista 13: *“Il carico vissuto, la sensazione, di avere molto più carico, sì, relativamente al tempo. In relazione al tempo anche a disposizione. A volte è minimizzato, sì (...) E per cui ecco lo trovo proprio difficilmente il carico di lavoro con il tempo a disposizione. Perché anche abbiamo come part-time le stesse ore di riunioni come il tempo pieno, per esempio. Abbiamo per esempio una mattinata intera di riunioni di team, che per il tempo pieno è una mezza giornata, ma per me è una giornata intera, per cui mi manca una giornata intera di lavoro. Se poi c'è ancora una supervisione, c'è una presentazione di un'altra cosa un po' più generale, per me vuol dire che non lavoro più. Ho pochissime ore (...) chi è rimasto ha avuto molto più carico. Per cui per esempio al momento io ho lo stesso numero di casi come la collega a tempo pieno che è arrivata gennaio per dire.”*

Dall'intervista 14: *“O normalmente il pomeriggio si ha il tempo di scrivere tutte le cose, Berichte (relazioni), (...) non riesco neanche a scrivere quelle perché alla mattina sono con gli utenti (...) c'è... richiedono sempre più cose scritte, cose dove io dico «ma non abbiamo altri problemi? Ci perdiamo su cose per me non importanti e abbiamo meno tempo con gli utenti.» (...) manca il tempo. Come anche qui manca il tempo perché corro dietro al lavoro.”*

Dall'intervista 15: *“27 ore settimanali: 25 con (...) 2 ore che ho a disposizione per i colloqui, per i primi colloqui, per i colloqui di sviluppo,*

o per il mio lavoro, perché nell'orario di lavoro ci sono cose (...) e non è possibile tutto in 27 ore a settimana.”

Dall'intervista 18: *“Però penso che un part-time a livello professionale sia un po' poco, si ha poco tempo per fare un lavoro fatto bene, per rispondere alle esigenze. È difficile seguire... seguire tutto. Certo il carico di lavoro è minore, ma non credo che sia esattamente la metà rispetto al 100% e comunque anche per... per l'utente un po' cambia. Perché magari hai un'operatrice diciamo al 100% e quindi raggiungibile in tutto l'arco della giornata e un'operatrice part-time (...) Quindi un po' anche la possibilità di dare appuntamenti è ridotta.”*

➤ **Perdita visione d'insieme**

Una riduzione dell'orario comporta di conseguenza una diminuzione del tempo trascorso sul posto di lavoro. Se un lavoratore full-time è costantemente implicato in tutti gli aspetti della professione, al contrario, un operatore part-time percepisce una minore partecipazione alle vicende giornaliere. Alcune lavoratrici si sono accorte infatti che, trascorrendo meno tempo al lavoro e avendo occasionalmente turni con orari diversi, perdono in parte quella che è la routine di una giornata lavorativa full-time, in particolare per quanto riguarda il rapporto quotidiano con gli utenti:

Dall'intervista 17: *“Magari subentri, anche come tipo oggi io faccio chiusura (...) arrivi nel momento del pranzo perché ci si sta... ci si sta avviando al pranzo... eh, quello magari perdi un po' le routine del mattino. Se c'è un progetto, magari quel giorno lo perdi per queste cose qua.”*

Dall'intervista 22: *“(...) e quello è il bello: inizi alla mattina e li accompagni fino al pomeriggio. Se no, ecco a volte, ecco come per esempio il lunedì arrivo alle 11:30, dunque mi perdo già l'inizio, entri già dove ci sono già situazioni che sono iniziate, problemi che c'erano, problemi che ci sono.”*

Dall'intervista 24: *“Spesso, quando si è qui a tempo pieno, si è completamente qui e si ottengono tutte le informazioni. Si è più dentro, più coinvolti nella professione. Con il tempo parziale si è, diciamo, a volte non*

si ricevono tutte le informazioni e questo non mi permette di svolgere in maniera professionale il lavoro.”

Dall'intervista 29: *“Bè, diciamo che ovviamente non essendoci più così tanto lavoro perdi un po'... come si dice... la visione dell'insieme, no? Se sei al 100% sai praticamente vita, morte e miracoli di tutto. Se però invece che ne so dopo ti danno 5 giorni liberi consecutivi e devi tornare ti leggi quello che è successo però comunque magari sono stata cambiate delle cose, quindi devi riiniziare un po'.”*

Dall'intervista 30: *“Sei un po' staccato, quello è vero, sei un po' staccato da quello che è successo. Quindi arrivi al lavoro, lavori e poi te ne vai.”*

➤ **Regole rigide**

Il contratto a tempo parziale è caratterizzato da una disciplina normativa molto rigida e il datore di lavoro è obbligato a osservarla. Tuttavia, ciò può avere conseguenze negative anche sugli stessi lavoratori part-time: alcune intervistate percepiscono questa rigidità, sentendosi circoscritte all'interno del proprio ruolo, senza possibilità di cambiamenti interni o uscite aziendali, che vengono concesse più facilmente ai full-time. Il part-time comporta inoltre degli effetti collaterali anche per quanto riguarda l'avanzamento di carriera, che diventa un ostacolo per le lavoratrici a tempo parziale, le quali non si possono permettere un full-time a scapito di una posizione di grado superiore. La conciliazione lavoro-famiglia, e di conseguenza il part-time, incide sulle donne e in particolare sulla loro carriera lavorativa:¹⁰⁸

Dall'intervista 13: *“C'è... quando si sentiva che erano da cambiare delle cose era un movimento molto flessibile. Era molto positivo. Adesso da quando sono tornata non lo vivo questo. Sì, è stato facile avere il part-time però poi è come... ho questo posto e da lì non mi muovo, non è più dinamico (...) sì, fossi full-time probabilmente sarebbe stato più facile cambiare anche. Mi viene detto così, uno mi dicono per il fatto della*

¹⁰⁸ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *Nel labirinto di cristallo. Le lavoratrici altoatesine nel settore privato tra posto fisso, lavori precari e carriera*. Da: http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/GIGI-4_Versione_IT_per-stampa.pdf

mansione (...) dieci anni fa non era assolutamente, era molto più facile (...) e uno mi dice per il part-time che dicono anche se fossi stata magari full-time sarebbe stato più facile (...) cambiare settore.”

Dall'intervista 19: *“A livello di ore, forse essendo part-time a volte sei ostacolato nell'opportunità di crescere... di carriera.”*

Dall'intervista 22: *“Io dico sempre, basta che uno mi chieda e sono sempre stata a disposizione. Ovviamente in prima linea vengono chiesti quelli che lavorano a tempo pieno, ovviamente (...) hanno fatto questo soggiorno estivo. Ero sinceramente convinta che sarei, avrei accompagnato (...) poi è uscito «no, viene preso... vengono presi i tempi pieni» (...) probabilmente era una spesa anche il part-time, costa di più.”*

Dall'intervista 23: *“«E però non si può perché sei part-time e allora devi fare poche ore al giorno» perché secondo loro per una mamma è più facile, ma secondo loro. No. Per quello che ti dico che una volta era più facile, non c'erano tutte queste regole così, sai. Era molto più semplice mettersi d'accordo sugli orari (...) «la notte no, perché sei part-time e devi fare poche ore» e perché mi han detto che se hai figli sotto 12 anni, anche non lo puoi fare, perché da mamma devi stare a casa la sera (...) queste regole appunto che non ti permettono di fare certe cose.”*

➤ **Commenti spiacevoli**

La possibilità di avere un contratto a tempo parziale può suscitare, in certe situazioni, invidie da parte dei lavoratori a tempo pieno che manifestano il loro malumore con commenti pungenti e sottili nei confronti dei part-time. Alcune intervistate hanno udito in diverse occasioni commenti di questo tipo e si sono sentite sminuite e prese di mira da pregiudizi infondati:

Dall'intervista 20: *“Ovviamente ci sono qualche invidie di persone che dicono «ma perché lei fa solo le mattine?» (...) insomma devono capire anche la situazione. Faccio le mattine per un motivo e non per divertimento o perché voglio fare solo le mattine.”*

Dall'intervista 22: *“Diciamo, ci sono certi miei colleghi che erano o che sono full-time che si lamentano sempre «eh, noi siamo a tempo pieno, sempre noi, voi del part-time no».”*

Dall'intervista 24: *“(…) si sente a volte «questi part-time sono sempre liberi» (…) «voi state bene perché fate part-time» si sente ogni tanto (…) vanno anche a vedere qual è la percentuale di part-time che fai.”*

Dall'intervista 28: *“(…) il team non era sempre così armonico, non dai superiori, quello no, ma tra di noi, «ah, tu sei solo part-time non è che...» oppure «tu puoi prendere questa macchina, perché tu hai solo metà del tempo e quindi fa niente se hai una macchina senza radio». Per esempio, sono cosa piccole, però ti fanno valere meno.”*

Fortunatamente, l'esposizione a questo genere di situazioni non è così frequente da diventare patologica e da generare casi di conflitto vero e proprio tra i lavoratori full e part-time.

Lavoro usurante

Come già più volte sottolineato, le professioni di cura e assistenza sono caratterizzate da un carico di lavoro molto intenso. L'intensità di lavoro a cui l'individuo è sottoposto può avere conseguenze dirette sullo stato di salute dell'operatore e portare all'insorgenza di stress lavoro-correlato. Nelle professioni sociali, le richieste lavorative a cui si fa principalmente riferimento sono quelle di tipo fisico ed emotivo.

➤ **Richieste fisiche**

Le domande lavorative di tipo fisico sono associate primariamente con il sistema muscolo-scheletrico e sono presenti in mansioni che richiedono molto dinamicità. Quando il lavoratore si trova nella condizione di movimentare manualmente dei carichi, il corpo può subire dei traumi dovuti a sforzi eccessivi e a posture scorrette. Il ruolo specifico di alcune intervistate prevede frequentemente sforzi

di tipo fisico, come il sollevamento di un paziente, che potrebbero causare lesioni dorso-lombari o danni a carico della struttura ossea-tendinea:¹⁰⁹

Dall'intervista 21: *“Abbastanza perché c'è così tanto da camminare, diciamo anche. Sì. E facendo anche le notti, il lavoro di notte è anche pesante. Sono chilometri che facciamo.”*

Dall'intervista 23: *“Adesso sento un po' l'età. Faccio sempre più fatica e adesso che ho iniziato a fare il part-time vedo che è ben più facile per me fare il part-time. Nel senso che 40 ore a settimana sono ben molto impegnative. E quindi devo dire che a 20 anni le facevo senza problemi (...) e in più appunto che fisicamente non reggerei più (...) lavori pesanti, sai, far la doccia un signore di 120 kg diventa impegnativo, no? Tutti i giorni alle 7 del mattino, adesso non ce la farei più, perché inizio a sentire, ad avere problemi alla schiena, insomma. Sento l'età, sento che faccio sempre più fatica.”*

Dall'intervista 27: *“Sì, fisicamente tanto (...) sento le articolazioni, sento le ginocchia... artrosi.”*

Dall'intervista 28: *“Devo stare attenta, sì, però anche quando vedo che una cosa non riesco a farla per la schiena perché ho dal dottore un massimo di peso che posso tenere. Il dottore di lavoro ha detto che «più di 10 kg lei non può alzare» e allora dico (...) che non... per me è troppo e allora cambiamo anche tra di noi.”*

Dall'intervista 29: *“Comunque tu hai a che fare con persone che non ti aiutano per niente. E quindi tutto lo sforzo fisico che devi fare per gli spostamenti, per fare certe cose, devi usare la forza. Quindi ci rimette la schiena, ci rimettono le articolazioni, tutto ci rimette (...) quindi noi a livello pensionistico andremo in pensione, lavoreremo lì fino ai 70 e a 70 anni dovremmo ancora tirare fuori le persone dai loro letti (...) tu non ti puoi permettere a 70 anni che sei lì... non ce la*

¹⁰⁹ Pianeta OSS - Tutto per l'operatore socio sanitario. *L'OSS e la sicurezza personale nella mobilitazione del malato*. Da: <https://www.pianetaoss.it/documenti/706-l-oss-e-la-sicurezza-personale-nella-mobilizzazione-del-malato>

fai più fisicamente e in più devi avere a che fare con persone che pesano anche 100 kg, e tu anche se sei in due persone devi tirarla fuori, e tu non hai più la forza fisica per farlo. Per cui questa cosa è molto negativa.”

➤ **Richieste emotive**

Le richieste emotive, o carico emotivo, sono collegate a quelle mansioni fortemente relazionali, nelle quali il contatto con le altre persone è molto frequente. In professioni di questo tipo, i lavoratori devono essere in grado di gestire in maniera efficace le proprie emozioni, ovvero non devono far trapelare all'esterno stati affettivi non consoni alla mansione. Nel riuscire in tale attività di modulazione, i lavoratori spesso manifestano gli stati d'animo desiderati pur non essendo quelli realmente esperiti: questo però determina situazioni di dissonanza emotiva, caratterizzata da un conflitto tra le emozioni espresse e quelle percepite. Il processo di modulazione emotiva può avvenire attraverso due differenti strategie: la *surface acting*, con la quale la persona finge superficialmente lo stato d'animo desiderato, e la *deep acting*, tecnica con cui l'individuo cerca di sperimentare la giusta emozione modificando quella interna. Mentre la prima strategia aumenta i livelli di stress percepito portando ad esaurimento emotivo, la seconda tecnica descritta è quella che più contrasta l'insorgere dello stress lavorativo.¹¹⁰ A tal proposito, la maggioranza delle intervistate afferma di percepire nella propria professione un alto carico emotivo, caratterizzato da emozioni contrastanti e da fatica mentale:

Dall'intervista 11: “Il problema è più emotivo perché soprattutto in questo periodo (...) ho in particolare due casi che mi prendono molto per... per testa, per problemi, per... per gravità della situazione (...) è una professione dove spesso e volentieri ci sono minacce... minacce, aggressioni verbali e difficoltà relazionali e denunce, dove... dove subiamo... talvolta subiamo anche molto (...) devi cercare di essere il più neutrale possibile. Come ci riesci... ci riesci un po' con gli anni, con l'esperienza.”

¹¹⁰ Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. e Isic, A. (1999). *Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8, pp. 371-400.

Dall'intervista 13: *“Ed emotivamente ancora molto di più (...) poi spesso siamo anche molto come aggrediti (...) siamo vissuti come un'intromissione della sfera privata (...) qui si tratta anche proprio di trovare una calma, una pazienza e nel tempo costruire appunto una fiducia, una relazione che permette poi di lavorare (...) c'è tanta sensazione di stress, anche di impotenza spesso, di arrivare e fare e non avere niente di concluso. Frustrazione, ma anche soddisfazione, dipende dai momenti, però più frustrazione, stress, ansia.”*

Dall'intervista 27: *“A volte mentalmente, a volte. A volte è difficile sopportare tutto (...) emozionalmente mi sento impotente. Loro non vogliono essere aiutati e questo mi impegna molto (...) cerco sempre di essere calma e provo a calmarli. E anche se sono arrabbiati, ci provo lo stesso, ma poi mi costa energia.”*

Dall'intervista 29: *“A livello psicologico, è quello che ti devasta. Perché comunque avere a che fare con persone che tutto il giorno ti dicono «hallo, hallo, hallo, hallo, hallo» per 8 ore consecutive, per 5 giorni che sei lì, moltiplicato per settimane, mesi, anni, fino a quando c'è la persona perché comunque ce ne sono altre è uno stress non indifferente (...) devo sapere come devo comportarmi con tutte le persone (...) devi saper gestire quella situazione (...) devi essere talmente flessibile perché devi sapere con chi hai a che fare e come ti devi comportare. Se è il caso di motivare, di tirare su la persona o se è da calmarla, devo esprimere gioia o devo essere autoritaria. Per quello non è possibile restare in un sentimento per brevissimo tempo quando tu ti stai relazionando solo con quella persona.”*

Dall'intervista 30: *“Diciamo che noi abbiamo di più l'aspetto relazionale (...) ma anche la sofferenza degli ospiti, la morte anche (...) è abbastanza pesante psicologicamente. Perché non è che lavori solo con le persone, le devi spostare di qua e di là, la sofferenza è quello che ti pesa di più (...) i sentimenti sono vari durante l'arco della giornata. Ti può capitare di tutto. E poi direi che anche lì su queste emozioni dobbiamo lavorare su di noi stessi. Perché se soffri di più per una persona, ti devi trattenere, devi sapere essere nel ruolo, sapere di*

essere professionale e tutto quanto,. Quindi noi facciamo uno sforzo a tutti i livelli.”

➤ **Staccare la spina a fine giornata?**

A molte intervistate succede occasionalmente di avere la mente occupata da questioni professionali anche al di fuori dell'orario di lavoro. Come sostiene la teoria della segmentazione, l'ideale sarebbe tenere separati l'ambito lavorativo da quello familiare.¹¹¹ Secondo questa teoria, per evitare esiti indesiderati che derivano dall'interazione tra lavoro e famiglia, l'individuo sceglie di tenere separati i due domini in modo che uno non influenzi l'altro. C'è chi ad esempio, decide di spegnere il telefono aziendale una volta tornato a casa dal lavoro, evitando in questo modo connessioni tra vita privata e vita professionale. Nella pratica, tuttavia, la teoria della segmentazione risulta poco efficace perché non esiste sempre un confine netto tra questi due ambiti. Per un individuo è facile spostarsi fisicamente dal luogo di lavoro a casa e viceversa, ma può risultare difficile effettuare transizioni cognitive nette da un dominio all'altro: è possibile che i vissuti di un dominio vengano trascinati nell'altro dominio e che i processi cognitivi continuino a rimanere attivi nonostante la giornata lavorativa sia terminata:

Dall'intervista 11: *“Io poi sono una persona che si porta a casa anche un po' i problemi, no? Per cui i pensieri ce li ho anche quando sono a casa sui miei casi (...) adesso che sono a casa da due settimane, non ho ancora spento il cervello, per cui... sì, io, purtroppo, mi porto un po' sempre dietro il pensiero, no?”*

Dall'intervista 13: *“Sì, soprattutto quando ci sono situazioni dove c'è un fuoco acceso, no? (...) perché sono sempre le situazioni che più mi porto a casa, sono ovviamente anche situazioni in cui anche trovo dei temi miei (...)”*

¹¹¹ Payton-Miyazaki, M., & Brayfield, A. H. (1976). *The good job and the good life: Relationship of characteristics of employment to general well-being*. In: Biderman, A.D. & Drury, T.F., *Measuring Work Quality for Social Reporting*, Sage: New York, pp. 125-150

Dall'intervista 19: *“Però alcuni pensieri arrivano (...) il pensiero va avanti. Non si riesce a timbrare il cartellino e semplicemente staccare (...) durante il giorno non ci penso poi magari mi sveglio la notte (...) però anche lì, respirando profondamente, così si riescono a far andare via i pensieri, però non è un lavoro che dico «bon, finito e basta». No. Uno se lo porta dietro nonostante che ognuno prova proprie... proprie tecniche per trovare un equilibrio.”*

Dall'intervista 22: *“Ci sono periodi in cui non riesco diciamo a spegnere il cervello perché... perché ci pensi. Ci pensi veramente.”*

Dall'intervista 24: *“Spesso sì, perché ci sono casi in cui non si può... penso che forse io non sono quella persona che esce e dice «tac, questa è la porta e chiuso» (...) e spesso a casa ci ripensi e pensi a delle soluzioni da trovare.”*

Nonostante alcune lavoratrici affermino di non riuscire sempre a separare l'ambito lavorativo da quello privato, i pensieri lavorativi intrusivi hanno interessato anche le altre intervistate; tuttavia, quest'ultime sono riuscite a trovare delle tecniche personali, distrazioni o passatempi per bloccare e allontanare questi pensieri indesiderati. Molte descrivono quanto il lavoro domestico sia talmente intenso da impedire loro di pensare al lavoro. In altre parole, una volta ritornate a casa, alcune lavoratrici non hanno materialmente il tempo di pensare alla giornata lavorativa appena trascorsa in quanto impegnate nella cura dei figli e in faccende domestiche. Inoltre, alcune intervistate sottolineano come, durante la giovinezza e nei primi anni di servizio, fosse più difficile allontanarsi con il pensiero dal lavoro: solo con il passare del tempo sono state in grado di trovare delle strategie idonee a mettere un freno a questi processi mentali indesiderati, che se insistenti sul lungo periodo possono portare a conseguenze negative per la salute dell'individuo:¹¹²

Dall'intervista 17: *“(...) e quindi mi portavo tutto a casa io perché non avevo... non avevo figli (...) non è giusto togliere il tempo ai bambini*

¹¹² Sonnentag, S., Bayer, U.T. (2005). *Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time*. Journal of Occupational Health Psychology, 4, pp. 393-414

e a mio marito perché devo fare queste cose, solo perché non riusciamo ad organizzarci qua. Non è più giusto. Adesso... adesso non lo faccio più. Non mi sembra corretto verso la mia famiglia (...) sì, magari prima era più difficile. Adesso invece no, riesci a staccare meglio, almeno per me.”

Dall'intervista 25: *“Per me aiuta il viaggio, ho un viaggio di 20 minuti (...) quando sono a casa, sono a casa sono la mamma e basta (...) e così si deve imparare. (...) quando vai fuori dal lavoro, ti fermi un po' e pensi che c'è come una doccia, adesso ti fai la doccia, ti lasci tutto qua e dopo vai a casa. E questo ogni tanto ci ripenso e mi aiuta (...) e quando vieni a lavorare non devi portare i problemi di casa, dentro. Devi lasciare fuori tutto. Se no, non ci sei con la testa, non riesci a lavorare. Fai e sbagli.”*

Dall'intervista 26: *“Neanche allo sportello, già quando timbro. Si deve. Si deve imparare. Devi impararlo un po' alla volta. Io all'inizio quando ho iniziato a lavorare facevo fatica. Sì, all'inizio era difficile. E poi lì non so perché fanno poche supervisioni. Poche. Perché magari sarebbe una cosa per aiutare anche le colleghe più giovani o meno anziane di servizio come si stacca per bene.”*

Dall'intervista 29: *“Io fortunatamente riesco a staccare (...) questo è il lavoro e questa è la mia vita privata. Via tutto. C'è io cerco di staccare altrimenti non ne vieni più fuori. Devo proprio separare le due cose, no? E quindi stacco. Io riesco a staccare sì. Vado nel bosco, mi porto il mio cane e faccio una passeggiata. Stacco, cerco di pensare a tutt'altro.”*

Dall'intervista 31: *“No, no, io stacco. C'è voluto un po' perché non è facile. Perché ti portavi anche il lavoro a casa, i problemi, anche i problemi degli altri ti portavi a casa. E poi ad un certo punto ho detto «no, basta» (...) io cammino, cammino per scaricare un po' la tensione, un po' anche tutte le energie negative. E quindi questo camminare, ascoltare anche solo la musica, ti scarica e a me fa bene (...) prendere un sasso, di tenerlo in tasca, all'inizio del turno lo metti in*

tasca e li carichi tutto il peso del lavoro. Poi quando finisce il tuo turno, prendi il sasso e lo rimetti nell'armadietto e lasci lì il carico di lavoro e te ne vai via leggera.”

Dall'intervista 32: *“No, io stacco uscita da questa porta (...) se sono troppo carica, perché succede, vado in città, faccio un giro nei negozi e lascio tutto fuori e basta. Non... basta camminare, perché se lo porti a casa sei finita.”*

Relazioni

Il contesto lavorativo porta ogni giorno al confronto con altre persone, ognuna con il suo ruolo e la sua professionalità. Ogni ruolo richiede l'interazione con più ruoli e ciò prevede comportamenti diversi a seconda della relazione in cui si è inseriti. Una buona gestione delle relazioni interpersonali è molto importante poiché permette di creare un clima più conciliante e positivo sul posto di lavoro. I rapporti interpersonali al lavoro riguardano tutti gli individui che giocano un ruolo all'interno dell'organizzazione: il datore di lavoro, i colleghi e gli utenti.

➤ **Utenti**

Nelle professioni di cura e assistenza l'aspetto relazionale svolge un ruolo primario, in quanto il servizio verso gli utenti richiede un'attenzione particolare alle dimensioni interpersonali. È importante creare una relazione operatore-utente basata sulla fiducia, pur mantenendo un distacco professionale. Il lavoratore deve mostrare competenza, responsabilità, affidabilità e cortesia verso il cliente, il quale richiede comprensione sull'aspetto affettivo e relazionale.¹¹³ Risulta quindi fondamentale per gli operatori essere aggiornati sui migliori atteggiamenti e sulle più opportune strategie da adottare a seconda della tipologia di utente che ci si trova a trattare. I rapporti con gli utenti descritti dalle intervistate sono di diversa intensità e si possono inserire lungo un continuum, delimitato dalle polarità rapporto professionale/rapporto non professionale:

¹¹³ Cocco, G., Tiberio, A. (2005). *Lo sviluppo delle competenze relazionali in ambito sociosanitario. Comunicazione, lavoro di gruppo e team building*. Politiche e servizi sociali. F. Angeli editore, pp. 9-10.

Dall'intervista 14: *“Essendo ogni giorno assieme, lavorare assieme, ci si conosce molto meglio, si ha in gran parte un buon rapporto (...) comunque devo essere professionale (...) siamo tutte persone e forse ogni tanto non siamo così professionali, ma io credo che è la norma.”*

Dall'intervista 17: *“Sì, li vivi giorno dopo giorno e li vedi crescere (...) tutti i giorni, insomma, siamo una seconda famiglia per loro.”*

Dall'intervista 19: *“Si stanno consolidando. Dipende molto dal ruolo che una persona ha (...) e quindi sempre tenendo presente la giusta distanza, il non troppo vicino, il riuscire a creare un rapporto (...) non sono l'amica dell'utente. E quindi sostenere l'utente, ma non superando questo limite.”*

Dall'intervista 20: *“In questo lavoro devi avere un rapporto professionale con gli utenti. Non può essere quello di mamma-paziente o mamma-amica (...) devi tenere una certa distanza relazionale (...) e quando muore qualcuno devi essere distaccato, altrimenti non puoi andare avanti.”*

Dall'intervista 23: *“Da una parte dopo un po' ti affezioni alle persone e quindi fai fatica a cambiare il lavoro, dall'altra però è anche giusto e anche meglio cambiare perché se no, c'è un rapporto troppo stretto con i clienti anche non va bene. Perché comunque bisogna mantenere un po' di distanza, perché comunque sono clienti, bisogna trattarli da tali. E comunque prima o poi si sviluppa una relazione più forte per forza perché se lavori con anni e anni con le stesse persona, per forza dopo un po' si diventa più amici e così, no? Quindi a volte è difficile anche separare cos'è il lavoro dalla relazione che tu hai con i tuoi clienti (...) facciamo più fatica a noi a lasciare, a staccarci dalle varie situazioni, no?”*

Dall'intervista 26: *“Ma comunque dobbiamo restare fino ad un certo punto professionale perché se no perdiamo noi stesse.”*

Dall'intervista 31: *“Professionale...no. Perché ti affezioni, noi siamo fatte di ferro anche perché a scuola ti dicono devi avere il tuo distacco. Ma*

è impossibile (...) come fai ad avere un distacco? Ti affezioni (...) alla mattina c'è chi ti abbraccia, chi ti dà il bacio (...) noi siamo la loro famiglia.”

Dall'intervista 32: *“Sì, e poi ci sono delle persone a cui ti affezioni. Ti affezioni. Anche loro con noi (...) cercano il contatto. Chi ti prende la mano. Però un po' esci dal professionale. Anche se non vuoi.”*

In generale, sia per quanto riguarda i rapporti professionali che non professionali, le intervistate dichiarano di avere delle buone relazioni con gli utenti. Tuttavia, vi sono alcune lavoratrici che si sono ritrovate di fronte a situazioni spiacevoli con i clienti, ricevendo minacce verbali che mettono a rischio la propria sicurezza:

Dall'intervista 11: *“(…) nostri utenti. Per cui non sono sempre persone molto delicate (...) è una professione dove spesso e volentieri ci sono minacce... minacce, aggressioni verbali e difficoltà relazionali e denunce, dove... dove subiamo... talvolta subiamo anche molto.”*

Dall'intervista 12: *“Perché per esempio a me è capitato, ormai l'anno scorso, che ho dovuto fare denuncia contro un utente, sì, perché minacce...”*

Dall'intervista 13: *“Poi spesso siamo anche molto come aggrediti.”*

➤ **Collegli**

Oltre a interagire con gli utenti, gli operatori si relazionano quotidianamente con i colleghi di lavoro. Creare legami con i colleghi è importante per poter lavorare in un clima sereno, dove sussista fiducia e collaborazione tra i lavoratori. Il supporto da parte dei colleghi influenza in maniera attiva la soddisfazione e il benessere percepito dai singoli lavoratori.¹¹⁴

¹¹⁴ Moreau, E., Mageau, G. A. (2011). *The importance of perceived autonomy support for the psychological health and work satisfaction of health professionals: Not only supervisors count, colleagues too!* Motivation and Emotion, Volume 36, Issue 3, pp 268–286.

Inoltre, una buona interazione con i colleghi, come anche con i superiori, svolge un ruolo fondamentale nella gestione dello stress lavoro-correlato. Una forma estrema di totale assenza di supporto da parte dei colleghi, caratterizzata da episodi di conflitti interpersonali, è rappresentata dal *mobbing*: il *mobbing* è un insieme di comportamenti ostili, maltrattamenti o molestie sessuali verso un lavoratore messi in atto da altri colleghi. L'esposizione prolungata a situazioni di *mobbing* è una delle fonti più significative di stress ed è più devastante rispetto a tutte le altre dimensioni correlate allo stress lavorativo.¹¹⁵ Fortunatamente, nel campione di riferimento non sono presenti casi che evidenziano questa problematicità. Anzi, in linea generale, le intervistate dichiarano di aver un buon rapporto con i colleghi, con i quali si può ridere, scherzare, confrontarsi sulle problematiche e trovare un supporto reciproco:

Dall'intervista 11: *“Abbiamo un ottimo rapporto, infatti, tra mezz'ora arriva una mia collega che viene a prendersi un caffè per dire... no, per cui, no, abbiamo tutte un ottimo rapporto (...) un supporto professionale magari ce l'ho di più da parte delle mie colleghe perché ovviamente sono più vicine, conoscono meglio la professione, mi possono dare di più una mano.”*

Dall'intervista 14: *“Dopo se ci sono delle difficoltà, ovviamente siamo un team, e si può anche parlare assieme e vedere come gestiamo la cosa, per cui non è che sono nel settore da sola e devo gestire tutto da sola, no? Per quello c'è il sostegno anche dai colleghi.”*

Dall'intervista 27: *“Bene. Siamo un buon team. Ci aiutiamo l'un con l'altro con le informazioni e ci sosteniamo quando qualcuno a va male e tutto il resto. Siamo un'ottima squadra.”*

Dall'intervista 28: *“Sì. Abbiamo un buon team, facciamo anche gite assieme. Sì, gite, anche nel nostro tempo libero. Abbiamo un bel clima proprio, quello è vero.”*

¹¹⁵ Wilson, C. B. (1991) in Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis. p. 127

Dall'intervista 30: “(...) *fino adesso abbiamo avuto un bel team (...) tu sei in uno stadio diciamo giù di morale, non hai forza, non hai dormito bene, hai litigato e poi noi parliamo tra di noi un pochettino, ci alziamo il morale e poi andiamo a lavorare. Ci aiutiamo a vicenda.*”

Solo una minoranza delle intervistate dichiara di avere un rapporto ancora in fase di consolidamento con i colleghi a causa di molti cambiamenti interni. Altre invece affermano di non sentire molto supporto da parte di alcuni colleghi, in quanto quest'ultimi non sono molto collaborativi e sono più inclini a lamentarsi. Ciò viene percepito come un peso per le intervistate, in quanto, oltre alle proprie preoccupazioni personali e/o lavorative, si sentono caricate anche dalle preoccupazioni degli altri colleghi:

Dall'intervista 12: “*Devo dire che ho trovato un bel team nonostante tanti cambiamenti. Io sono qui appunto da quasi un anno e mezzo e ho cambiato 3 colleghe e adesso arriva la quarta. Quindi ci sono stati cambiamenti.*”

Dall'intervista 13: “*Ci stiamo lavorando, abbiamo fatto delle supervisioni recentemente che hanno portato a un buon cambiamento. Non è stato facile. Gli ultimi anni non sono stati facili perché abbiamo avuto dei cambiamenti grandi quindi direi che è proprio un momento dove si sta andando verso una buona fase.*”

Dall'intervista 29: “*Allora diciamo che ci sono colleghi che hanno voglia di lavorare e colleghi che a mio avviso secondo me se possono lasciarti il lavoro lo lasciano volentieri. Per quello devi saper gestire anche i rapporti con i colleghi. Per esempio io so già dal turno che lavoro con una determinata persona so già che lavorerò doppio. C'è proprio... già mi vien male, poi se ho la fortuna di trovarne due così nello stesso turno... apriti cielo.*”

Dall'intervista 31: “*E poi c'è la collega che già alla mattina arriva «O che mal di testa, o che mal di pancia, o che mal di schiena» e già lì cominci un po' a smontarti. E poi magari tu hai una testa così che ti scoppia, però è una cosa mia, non vado a fartelo pesare a te, a te*

e a te. Invece questa ti carica addosso tutti i suoi problemi, tutto il suo... e allora. Dipende dalla giornata, c'è chi ha la luna storta e allora sai già dallo sguardo... le stiamo lontane.”

Dall'intervista 32: *“Tu magari stai peggio di lei, ma stai zitta e ti fa una testa così.”*

➤ **Superiore**

Oltre il supporto dei colleghi, è fondamentale percepire una forma di supporto anche da parte del superiore. La presenza di supporto manageriale permette di creare un clima di fiducia e di reciproca stima professionale. La disponibilità di sostegno, fornito sia dai colleghi che dal responsabile, è in grado di mitigare e neutralizzare gli effetti negativi di potenziali fattori di rischio stress lavoro-correlato.¹¹⁶

Il supporto da parte del superiore, nei confronti di un lavoratore, può essere manifestato attraverso vari elementi, ad esempio fornendo feedback positivi che riconoscono il valore e l'impegno del collaboratore. Identificare i momenti di criticità e sostenere i collaboratori in caso di bisogno sono inoltre altri fattori che le intervistate percepiscono come forme di supporto.

Dalle risposte delle intervistate si possono identificare diverse intensità di sostegno da parte del superiore: assente, neutro e presente. Solo due lavoratrici dichiarano di non percepire nessuna forma di sostegno da parte del superiore, in quanto le loro richieste non vengono ascoltate e si sentono abbandonate nelle problematiche lavorative. Altre intervistate, invece, hanno un rapporto neutro con il proprio datore di lavoro, caratterizzato dallo scambio di reciproci favori in caso di bisogno da una o dall'altra parte. Una buona parte delle operatrici percepisce, invece, un totale supporto e incoraggiamento da parte del superiore:

Dall'intervista 11: *“Sì, sì, quello sì, assolutamente lo sento (...) io sento di poter avere un supporto emotivo (...) la mia superiore si affida molto, si fida e si affida molto alle mie decisioni per cui questo mi gratifica.”*

¹¹⁶ Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., Fisher, J. (1999). *The role of social support in the process of work stress: a meta-analysis*. Journal of Vocational Behavior, 54, pp. 314-334

Dall'intervista 12: *“Sì. Quello sì. Diciamo che consiglia anche e siamo stati molto fortunati perché è una persona molto empatica e quindi lo vede quando siamo troppo piene, allora magari cerca anche lei di aiutarci (...) quindi c'è sostegno.”*

Dall'intervista 17: *“Ci sono alti e bassi. Nel senso che io finora, le mie richieste sono sempre state bene o male accontentate (...) in tante cose c'è molta, molta disponibilità. In altre, magari, insomma, l'organizzazione è quello che è, insomma... ci sono alti e bassi. Comunque io non mi posso lamentare anche a livello, c'è i rapporti con chi sta sopra insomma (...) ognuno raccoglie ciò che semina.”*

Dall'intervista 18: *“Sì, comunque quando fai una richiesta non è che non viene ascoltata. Nel senso vieni presa in considerazione, poi se... se ti viene accettata siamo tutti felici, se invece no ti danno una motivazione (...) se tu ti comporti correttamente ho visto viene ripagato con la stessa moneta, insomma. Se fai un po' il furbetto o il... giustamente.”*

Dall'intervista 19: *“Sì, sì. Abbiamo cambiato responsabile 3 anni fa e la modalità lavorativa è molto cambiata e il sostegno da parte del responsabile è anche molto cambiato. Però c'è sempre stato, sì. Nel momento in cui siamo in difficoltà sia a livello di caso che a livello personale nell'affrontare il caso c'è sostegno, c'è un buon dialogo.”*

Dall'intervista 21: *“Trasparente, no. No, oddio, loro vengono incontro a noi e noi veniamo incontro a loro per certi turni o per... no, bene.”*

Dall'intervista 24: *“È una persona che ci mette il cuore (...) sostiene e sorregge tutti i collaboratori. E non importa cosa, tu puoi sempre andare da lei per qualsiasi cosa e lei poi cerca di trovare una soluzione. E penso che questa situazione non la trovi così spesso... se hai problemi, anche se è stressata, lei si prende il suo tempo per trovare una soluzione (...) siamo fortunati.”*

Infine, alcune lavoratrici differenziano il rapporto e il sostegno percepito dal direttore e da altre figure intermedie, come dirigenti o responsabili. Essendo molto più spesso a contatto diretto, il rapporto con il superiore di ruolo intermedio è migliore rispetto a quello di livelli gerarchici più alti:

Dall'intervista 22: *“C'è la dirigente e poi c'è la direttrice. Con la dirigente io c'ho lavorato proprio all'inizio (...) dunque è anche lei una vita che... ci conosciamo. Con la direttrice la conosco anche da quando ho iniziato a lavorare (...) diciamo che a volte non riusciamo a capire o comunque non si riesce a capire determinate scelte, però penso che sono dovute non so a situazione politica o finanziaria, cose così... anche loro devono prendere delle scelte, delle decisioni che magari non sono... che so a volte favorevoli.”*

Dall'intervista 23: *“La dirigente che c'è, è una persona molto disponibile con cui si può parlare di tutto (...) lei capisce i tuoi bisogni (...) dove invece sento un po' un freno è quando si va un po' più sopra. Credo che anche la dirigente venga frenata molto (...) mentre penso che il direttore superiore che era un avvocato non può sapere com'è il nostro lavoro (...) secondo me comunque è ovvio che loro non si possono immedesimare in noi perché fanno tutt'altro tipo di lavoro, lavoro di ufficio, guadagnano molto di più e quindi non sono in grado proprio di capire. No? Loro fanno le regole perché li sembra giusto e così. Però poi lavorare dobbiamo noi, quindi.”*

Dall'intervista 30: *“(...) è sempre con noi. Lavora proprio, ci dà una mano, quindi credo che è la prima che ha dato un esempio su come comportarsi, proprio è una capa. Poi da più in su, un pochino di meno diciamo, che quando è cambiato il direttore, al primo anno arrivava un po' più spesso (...) per vedere come stiamo, poi si un pochettino ritirato. Di sicuro ha altre voci che riferiscono che vanno lì a dirgli cosa facciamo.”*

Il part-time nel sociale

Infine, alle intervistate è stata chiesta la loro opinione riguardo all'alta percentuale di contratti part-time nel settore sociale. Anche in questo caso, come per i datori di lavoro, le motivazioni alla base di questo fenomeno sono diverse:

➤ Fatica psichica e fisica

La maggioranza delle intervistate sostiene che l'alto numero di contratti part-time sia dovuto all'intensità e al carico di lavoro¹¹⁷ presenti in questo settore. In altre parole, l'alto carico di lavoro sia fisico che psichico¹¹⁸, spinge i lavoratori a richiedere un contratto a tempo parziale per salvaguardare la propria salute e benessere individuale. In particolare, con l'avanzare dell'età, molte intervistate sottolineano come sia difficile continuare a lavorare a tempo pieno in termini di resistenza fisica. Ciò è comprensibile se si considera il carico fisico di lavoro,¹¹⁹ con mansioni che prevedono il sollevamento e lo spostamento di persone.

Il part-time viene perciò considerato dalle lavoratrici uno strumento di prevenzione in grado di mantenere l'equilibrio psicofisico negli operatori e un metodo per recuperare le energie:

Dall'intervista 11: *“A rigor di logica probabilmente i part-time vengono dati più facilmente nelle professioni sociali proprio per una questione di... di riposo... di riposo post lavoro perché è un lavoro molto (...) sia anche per una questione di riprendersi un pochino, di riposo dopo il lavoro insomma.”*

Dall'intervista 12: *“Dal punto di vista emotivo, è un lavoro molto stancante emotivamente e quindi un part-time permette di avere altre attività, anche sfoghi per far fronte al peso emotivo, magari espellendolo anche*

¹¹⁷ BIBB/BAuA. (2014). *Arbeit in der Pflege – Arbeit am Limit? Arbeitsbedingungen in der Pflegebranche* (Factsheet 10). Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Da: www.baua.de/dok/6505548

¹¹⁸ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro psichici in Alto Adige*. Da: <http://www.afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-04-Zoom-Carichi-di-lavoro-psichico.pdf>

¹¹⁹ IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro fisici in Alto Adige*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-23-Zoom-Carichi-di-lavoro-fisici.pdf>

fisicamente, se riesci ad avere altro al di fuori del lavoro. E questo aiuta. Questo potrebbe anche essere una motivazione.”

Dall'intervista 19: *“Io credo che per sostenere le altre persone bisogna avere una sorta di proprio equilibrio e il proprio equilibrio, a mio avviso, è dato dall'equilibrio tra la vita lavorativa e personale. Un lavoro full-time o comunque un 38 ore permette di avere una vita sociale, a mio avviso, ristretta, e quindi se si vuole offrire alle persone una certa qualità bisogna avere anche qualità nella propria vita. E secondo me è questo che sta alla base delle scelte di part-time.”*

Dall'intervista 23: *“Secondo me perché comunque è un lavoro molto impegnativo e quindi secondo me, come dicevi tu, a livello fisico e emotivo dopo un po' inizia a diventare pesante (...) impegnativo, sia a livello fisico che mentale (...) quindi posso capire che uno arrivi a 50-60 anni e non abbia più questa voglia, la forza (...) secondo me molto meglio lavorare un po' di meno, lavorare meglio, avere un po' di più tempo per sé stessi.”*

Dall'intervista 24: *“Io credo che nel settore sociale si è molto stimolati sia fisicamente che emotivamente e credo che è per questo che ci sono così tanti part-time, perché si ha bisogno di tempo libero in mezzo.”*

Dall'intervista 27: *“Penso anche che quando si diventa anziani questo diventa troppo, troppo faticoso.”*

➤ **Prevalenza donne**

Un'altra motivazione messa in luce dalle intervistate è l'alta presenza di donne nel settore sociale. Il part-time, come già descritto in precedenza, permette alle lavoratrici madri di conciliare lavoro e famiglia. Inoltre, alcune intervistate sottolineano come le donne si ritrovino in un certo senso costrette a richiedere il part-time: alcune lavoratrici non hanno infatti la fortuna di avere un aiuto dai parenti o sussidi economici per accudire i figli e quindi si ritrovano costrette a richiedere un contratto a tempo parziale per riuscire a trovare un equilibrio tra lavoro e vita familiare:

Dall'intervista 12: *“Allora secondo me in parte perché siamo quasi tutte donne. E quindi, per esempio, la collega che adesso rientra dalla maternità richiede un part-time appunto per via dei figli. Io credo questo che molte donne siano un po'... non spinte però abbiano questa voglia del part-time per via dei figli.”*

Dall'intervista 20: *“Secondo me perché i genitori, le coppie sposate non hanno nessun aiuto. Non hanno magari parenti e genitori che possono aiutarli con i bambini. Non ricevono aiuti economici, se non l'assegno familiare di 20 euro al mese. Ma io cosa faccio con 20 euro al mese se già la Tagesmutter mi costa 500 euro al mese, più i pannolini e tutto il resto... il mio stipendio andava tutto lì e con 20 euro non faccio niente. In questo senso le donne sono costrette a chiedere il part-time perché non ricevono aiuti o non hanno aiuti dai parenti (...) in qualche modo devi fare, devi lavorare, ma allo stesso tempo tenere la bambina e allora fai part-time perché in un certo senso sei costretta.”*

Dall'intervista 21: *“Le stesse condizioni delle mie. Famiglia, non hai aiuto da parte di nessuno. Diciamo le donne si trovano in parte costrette a chiederlo per cercare di trovare un equilibrio tra lavoro e famiglia (...) secondo me questo perché le donne chiedono così per organizzare meglio la vita familiare e quella lavorativa.”*

Dall'intervista 25: *“Perché siamo tutte donne e abbiamo anche il lavoro a casa.”*

Dall'intervista 27: *“Penso per la famiglia. Ne abbiamo alcune qui che sono tornate dalla maternità come part-time perché hanno i bambini piccoli.”*

➤ **Sensibilità nel settore**

Infine, un'altra motivazione evidenziata è quella relativa alla sensibilità dei datori di lavoro in questo settore. Secondo le intervistate, i datori di lavoro riconoscono l'alto carico di lavoro presente nella cura e nell'assistenza alla persona e per tale motivo sono più propensi a concedere il part-time per salvaguardare il

benessere dei propri dipendenti. L'alto numero di contratti part-time rispetto agli altri settori è dovuto, secondo alcune lavoratrici, a questa sensibilità e consapevolezza del carico di lavoro: il superiore riconosce l'intensità di lavoro e viene incontro ai dipendenti nelle loro richieste di riduzione dell'orario:

Dall'intervista 13: *“Però anche appunto la possibilità c'è, è possibile averlo il part-time per cui non so se negli altri settori c'è questa possibilità, anche per me è facile anche per le altre colleghe avere il part-time. Penso che non sia stato neanche mai negato il part-time.”*

Dall'intervista 16: *“Ma forse perché negli altri settori non lo danno, no? Cioè forse per quello. Perché io so tipo mia sorella lei lavora nell'ambito... oddio... che settore sarà? (...) lei come tutte le altre colleghe, piuttosto li concedevano aspettative più lunghe, ma assolutamente il part-time a nessuna.”*

Dall'intervista 17: *“Sì, penso che forse in certi lavori non è... non si può conciliare... non si può conciliare le due cose. In altri invece, insomma il datore di lavoro che... non te lo vuole concedere punto. Per fortuna non è il nostro caso.”*

Dall'intervista 18: *“Da una parte sicuramente perché lo permettono e quindi forse essendo appunto proprio il sociale hanno... c'è una sensibilità maggiore nel cercare di far conciliare ai dipendenti famiglia e lavoro. Questo mi posso immaginare. Sì.”*

Dall'intervista 22: *“Non hanno tutti questi congedi, giorni straordinari (...) in questo settore siamo veramente fortunati.”*

3.3 Confronto tra i due gruppi

Dalle analisi effettuate, prima sul campione dei datori di lavoro e poi su quello delle lavoratrici part-time, sono emersi sia elementi comuni, che confermano una visione condivisa dei temi affrontati, sia riscontri diversi riguardo ad un medesimo argomento.

Ad entrambi i gruppi di riferimento è stata posta la medesima domanda che indagava i principali motivi che spingono gli operatori sociali a richiedere un passaggio da full a part-time. Oltre ad aver messo entrambi in luce il fenomeno del part-time involontario, sia i datori di lavoro sia le lavoratrici hanno sottolineato che la richiesta di un contratto a tempo parziale proviene nella maggioranza dei casi da parte degli stessi operatori. In accordo con le risposte fornite, tra le motivazioni che sollecitano gli operatori a richiedere un part-time rientrano motivi di natura familiare e motivi di formazione o studio.

I datori di lavoro evidenziano come l'età avanzata e il desiderio di avere più tempo libero per sé e per i propri interessi siano anche degli elementi che spingono i collaboratori a passare ad un contratto a tempo parziale. Tuttavia, dalle risposte fornite dalle lavoratrici si può osservare come una delle motivazioni più rilevanti, nella quale rientrano l'età avanzata e il tempo libero, sia la salvaguardia dello stato di salute degli stessi operatori. In altre parole, nonostante le intervistate abbiano un'età media di 41 anni, quindi non così avanzata, alcune lavoratrici dichiarano di aver richiesto il part-time per motivi di salute e per prevenire l'insorgenza di malattie professionali. Esse inoltre sottolineano come il tempo libero guadagnato con il part-time sia di aiuto per riprendersi fisicamente e psicologicamente dal lavoro.

Oltre alle motivazioni appena evidenziate, i datori di lavoro affermano che un altro fattore da tenere in considerazione sia la possibile presenza di una situazione economica soddisfacente, che permette agli operatori di poter vivere in maniera appagante anche senza un contratto a tempo pieno. Tale motivazione nella richiesta di un part-time non è però condivisa dalle intervistate: alcune di loro, infatti, sottolineano il costo della vita e la difficoltà ad arrivare a fine mese. Alcune lavoratrici si sono sentite inoltre costrette a richiedere il part-time per stare a casa con i bambini ed evitare in questo modo ulteriori spese extra per l'accudimento dei figli, come ad esempio il servizio Tagesmutter o

baby-sitter. Alla domanda se sarebbero ritornate ad un full-time dopo che i figli fossero cresciuti e diventati più autonomi, alcune intervistate si sono sentite inizialmente combattute ed incerte nel fornire una risposta affermativa: da una parte un full-time garantirebbe loro uno stipendio più alto e di conseguenza una situazione economica migliore, dall'altra però il ritorno ad un full-time potrebbe essere ostacolato dalle condizioni di salute future delle stesse lavoratrici. La maggioranza, tuttavia, considera la salute più importante dei soldi e per questo motivo afferma di non voler sacrificare il benessere personale per ottenere una situazione economica benestante: da questa risposta e da quelle precedenti, si può constatare come la salvaguardia del proprio stato di salute sia un elemento centrale nella vita professionale e personale delle intervistate. I datori di lavoro notano inoltre delle differenze per quanto riguarda le motivazioni nelle richieste di part-time da parte dei lavoratori e delle lavoratrici. Questo elemento, tuttavia, non può essere oggetto di confronto tra i due gruppi di riferimento in quanto il campione dei lavoratori part-time intervistato è composto da sole donne. In uno studio futuro, sarebbe interessante intervistare sia operatori che operatrici part-time ed analizzare l'esistenza o meno di una corrispondenza rispetto a quanto detto dai datori di lavoro.

Altri elementi comuni sono emersi dalle risposte fornite in merito alla sussistenza di differenze tra lavoratori a tempo pieno e a tempo parziale. La domanda è stata formulata in maniera diversa per i due gruppi di riferimento: ai datori di lavoro è stato chiesto se avessero notato differenze, in termini professionali, tra i lavoratori full e part-time; alle lavoratrici è stato invece domandato se il passaggio ad un contratto part-time avesse modificato aspetti della loro vita professionale.

A tale proposito, i datori di lavoro affermano di notare un maggiore livello di stress percepito da parte degli operatori a tempo parziale, i quali devono concentrare il lavoro nel minor tempo a disposizione e risultano essere in costante equilibrio nel riuscire a soddisfare sia le esigenze lavorative sia le responsabilità familiari. Anche le lavoratrici part-time percepiscono questo maggior stress lavorativo, causato dal tempo minimizzato rispetto al carico di lavoro e all'imposizione di dover svolgere straordinari abbastanza frequentemente. Le intervistate affermano di trovarsi spesso in difficoltà nel riuscire a completare tutte le richieste lavorative, in quanto il carico di lavoro non è del tutto proporzionato rispetto all'orario lavorativo. Un carico di lavoro non giustamente

ridimensionato può condurre alla delega di certi compiti ai lavoratori full-time che si ritrovano in alcuni casi a sostituire i propri colleghi part-time. Inoltre, l'imposizione di dover rimanere più a lungo sul posto di lavoro per esigenze aziendali minaccia la conciliazione lavoro-famiglia, aumentando di conseguenza il livello di stress percepito da parte delle operatrici.

Inoltre, i datori di lavoro notano una differenza tra lavoratori full e part-time in termini di coinvolgimento lavorativo, inteso come la quantità di tempo trascorso sul posto di lavoro. Logicamente, gli operatori con contratto a tempo parziale trascorrono meno tempo nell'ambiente di lavoro rispetto ai colleghi a tempo pieno. Ciò di conseguenza determina per i lavoratori part-time una minore partecipazione a tutti gli aspetti del servizio che include la professione. Questa minore partecipazione, che comporta una perdita della routine giornaliera del servizio, è avvertita anche dalle lavoratrici part-time. Esse infatti affermano che il passaggio da full a part-time ha comportato una perdita di visione dell'insieme, in particolare per quanto riguarda il rapporto con gli utenti.

Nonostante il part-time venga visto come un'ottima soluzione sotto molti aspetti, dal punto di vista aziendale, i datori di lavoro sottolineano alcune problematiche legate a questa tipologia contrattuale. In particolare, i datori di lavoro evidenziano la difficoltà di coordinamento che esso comporta: nonostante il part-time permetta all'organizzazione di poter contare su più teste, allo stesso tempo esso aumenta il numero del personale, il quale a sua volta comporta un più alto numero di collaboratori da gestire. Questa difficoltà di coordinamento si traduce a livello organizzativo con incertezza ed inflessibilità. Tale problematica viene percepita anche dalle stesse lavoratrici, le quali avvertono una certa rigidità nei loro confronti per quanto riguarda la libertà di movimento all'interno del ruolo e la possibilità di partecipare ad uscite aziendali.

Oltre ad una rigidità intesa in termini di gestione del personale, una presenza già elevata in partenza di lavoratori part-time limita il datore di lavoro nella concessione di contratti a tempo parziale ad ulteriori collaboratori. Tale limite è dettato da un numero massimo di lavoratori part-time che può avere un'organizzazione. Questa rigidità, di recente introduzione a livello normativo, viene riconosciuta anche dalle lavoratrici: infatti, sebbene le intervistate non abbiano riscontrato problemi nel richiedere in passato la commutazione contrattuale, esse notano come attualmente sia più difficile per i loro colleghi ottenere una riduzione dell'orario. Si potrebbe inoltre considerare che la facilità riscontrata dalle intervistate nell'ottenere un part-time possa essere in parte

determinata anche da altri fattori; ad esempio, la concessione del tempo parziale da parte dei datori di lavoro potrebbe essere condizionata da una loro predisposizione, personale e aziendale, positiva nei confronti del contratto part-time.

Un'altra problematica evidenziata dai datori di lavoro è la poca flessibilità oraria da parte dei dipendenti part-time, in particolare delle operatrici a tempo parziale i cui orari di lavoro sono vincolati a necessità di tipo familiare. Se da un lato gli orari dei part-time vengono visti molto vincolanti da parte dei datori di lavoro, a causa sia della normativa vigente che della poca flessibilità delle madri lavoratrici, dall'altro lato le operatrici manifestano un certo malcontento nel gestire in maniera soddisfacente il proprio orario di lavoro. Molte intervistate esprimono infatti il loro desiderio di avere un part-time verticale, anziché orizzontale, in modo da poter accudire meglio i figli e recuperare le energie nei giorni di riposo. Il part-time orizzontale obbliga le lavoratrici ad organizzare la vita privata rispetto agli orari lavorativi su più giorni della settimana e ciò comporta di conseguenza ad una loro minore flessibilità lavorativa in caso di emergenze o straordinari.

Ad entrambi i gruppi è stato poi chiesto di riflettere su quale sia il principale motivo che ha reso il settore sociale quello con la percentuale più alta di contratti part-time rispetto a tutti gli altri ambiti occupazionali. Degno di considerazione è il fatto che tutti e due i gruppi abbiano fornito le medesime risposte, assegnando tuttavia diversamente il ruolo più o meno decisivo delle spiegazioni rispetto al fenomeno. In particolare, i datori di lavoro affermano che l'elevata quota di contratti part-time nel sociale sia dovuta in primis dalla forte femminilizzazione del settore: sotto quest'ottica il contratto a tempo parziale risulta essere uno strumento di conciliazione lavoro-famiglia usato prevalentemente dalle lavoratrici. Una seconda possibile spiegazione è quella relativa alle richieste lavorative, sia fisiche che psichiche, tipiche delle professioni sociali: in questo caso, il part-time è visto come uno strumento di prevenzione che protegge i lavoratori dall'emergere di malattie professionali. Al contrario dei datori di lavoro, le lavoratrici intervistate mettono subito in risalto come l'alto numero di contratti part-time nel sociale sia dovuto in primo luogo dall'elevato carico di lavoro, sia fisico che psichico, che caratterizza le professioni di cura ed assistenza. La prevalenza di personale femminile nel settore viene considerata dalle intervistate come una seconda valida spiegazione al tema di studio.

Inoltre, dalle risposte delle lavoratrici emerge un'ulteriore interpretazione del fenomeno di interesse, quella riguardante la sensibilità dei datori di lavoro nel sociale. Secondo le intervistate, l'elevata percentuale di contratti part-time nel sociale è determinata da una maggiore sensibilità dei datori di lavoro in questo settore rispetto a quelli degli altri ambiti occupazionali. In particolare, le lavoratrici ipotizzano che la consapevolezza dell'alto carico di lavoro delle professioni sociali condizioni la predisposizione dei datori di lavoro nel concedere il part-time ai propri dipendenti: in questo caso il part-time risulta essere un mezzo che permette ai dipendenti di "staccare la spina" e recuperare le energie.

La consapevolezza dell'alto carico di lavoro delle professioni sociali da parte dei datori di lavoro è sostenuta dall'esistenza di progetti interni, promossi dalle organizzazioni interessate, volti a proteggere il benessere psicofisico dei dipendenti. Tali misure protettive aiutano ad alleggerire il carico di lavoro percepito dai lavoratori e risultano essere un ulteriore strumento per la prevenzione dalle malattie professionali. Nonostante l'introduzione dei singoli progetti interni, la maggior parte delle lavoratrici non ha intenzione di ritornare ad un contratto a tempo pieno. Questa decisione è determinata dalla volontà delle intervistate di tutelare sé stesse, sia sul piano fisico che psichico: sulla base di ciò si può supporre che le lavoratrici non reputino sufficienti le misure protettive introdotte a salvaguardia dello stato di salute dei dipendenti. Tuttavia, tali misure protettive non sono da sottovalutare, ma anzi sono degne di stima, in quanto sottolineano l'interesse dei datori di lavoro nei confronti dei propri collaboratori.

Inoltre, in uno studio futuro sarebbe interessante considerare il punto di vista degli operatori full-time in merito a ciò: si potrebbe ipotizzare che i lavoratori full-time percepiscano gli effetti di tali misure protettive in misura maggiore rispetto ai loro colleghi a tempo parziale; questo perché probabilmente il contratto part-time, essendo già di suo uno strumento di prevenzione, diminuisce la percezione dello stesso effetto negli operatori part-time, i quali avvertono in misura minore gli esiti positivi delle misure protettive introdotte.

Conclusioni

Sulla base delle osservazioni in merito alla diffusione del contratto a tempo parziali nei diversi ambiti occupazionali e dopo aver appurato l'elevata quota di contratti part-time nel settore sociale, lo scopo principale dell'elaborato era quello di presentare possibili spiegazioni al tema di indagine, analizzando sia il punto di vista dei datori di lavoro sia quello degli operatori.

Dalle risposte fornite dai due gruppi di riferimento si può evidenziare una diversa spiegazione del fenomeno: i datori di lavoro reputano che l'alto numero di contratti part-time sia dovuto in primis alla forte femminilizzazione del settore di riferimento; secondo le lavoratrici intervistate la causa principale è invece da ricercare nelle elevate richieste lavorative, sia fisiche che psiche, che caratterizzano le professioni sociali.

Oltre allo scopo principale appena evidenziato, l'elaborato si proponeva di rispondere a due domande di ricerca, anch'esse implicate nella comprensione del fenomeno di studio.

Il primo obiettivo del progetto era quello di indagare l'esistenza o meno di un legame tra l'alto numero di contratti part-time nelle professioni sociali e l'elevato carico di lavoro, sia psichico che fisico, presente all'interno di esse. Per rispondere a tale quesito, sono stati studiati, prima teoricamente e poi empiricamente, i rischi psicosociali associati alle professioni di cura e assistenza. Dall'analisi delle interviste delle lavoratrici si può constatare la presenza di elevate richieste lavorative nel settore di riferimento: più volte, infatti, nel corso delle singole interviste, viene sottolineata la gravosa componente fisica e psichica, a cui le operatrici sono costantemente sottoposte, che contraddistingue le professioni sociali. Oltre all'elevate richieste lavorative, le lavoratrici part-time evidenziano l'esistenza di altri elementi che contribuiscono a rendere più impegnativa e faticosa la mansione da loro svolta: il carico di lavoro non giustamente ridimensionato rispetto alle ore settimanali; un orario di lavoro che non permette di gestire appieno la conciliazione lavoro-famiglia; la presenza di pensieri lavorativi intrusivi che favoriscono l'interferenza del ruolo di lavoratrice sul ruolo extra-lavorativo; l'imposizione di regole rigide ai lavoratori part-time, le quali non permettono di avere un totale controllo all'interno della professione

e ostacolano l'avanzamento di carriera. L'azione combinata di tali elementi di rischio facilita l'insorgere dello stress lavoro-correlato: la disponibilità di supporto sociale fornito dai colleghi e dal superiore e la presenza di una buona cultura organizzativa, basata sull'aiuto reciproco e sull'attenzione del benessere dei collaboratori, hanno un effetto moderatore sui livelli di stress percepito dagli operatori sociali. Nonostante l'attenuazione fornita dal supporto sociale e dalla buona cultura organizzativa, le professioni sociali sono considerabili professioni ad alto rischio psicosociale, poiché la presenza dell'azione combinata di vari elementi di rischio facilita l'emergere dello stress lavoro-correlato. Ciò è sostenuto inoltre dal fatto che la maggior parte delle intervistate, a conoscenza dell'alto rischio psicosociale presente nel mestiere, individuano nel part-time uno strumento di prevenzione dalla comparsa di malattie professionali. Il desiderio da parte delle lavoratrici di rimanere part-time a vita, anche in considerazione delle condizioni di salute future e di una situazione familiare che permetterebbe un lavoro a tempo pieno, sottolinea l'esistenza di un legame tra l'elevato numero di part-time nelle professioni sociali e l'elevato carico di lavoro, sia psichico che fisico, presente all'interno di esse.

Il secondo obiettivo della ricerca era quello di evidenziare l'effettiva consapevolezza da parte dei datori di lavoro dell'elevato rischio psicosociale nelle professioni sociali e se tale cognizione li rendesse più sensibili e disponibili nel concedere il part-time ai propri lavoratori.

Per rispondere al secondo quesito sono state prese in considerazione le risposte fornite da entrambi i gruppi di partecipanti.

Dalle interviste con i datori di lavoro emerge la loro effettiva consapevolezza dell'alto rischio psicosociale presente nelle professioni sociali. Ciò è sostenuto dalla promozione di progetti interni da parte delle strutture coinvolte, volti a monitorare il benessere psicofisico dei lavoratori ed alleviare il carico di lavoro percepito. Inoltre, anche il riconoscimento del part-time, come un valido strumento e opportunità che permette agli operatori sociali di "staccare la spina" dall'onere della professione, contribuisce a rafforzare l'ipotesi della conoscenza dei datori di lavoro riguardo ai rischi psicosociali a cui sono sottoposti i collaboratori. Inoltre, l'opinione personale positiva dei superiori rispetto al part-time è confermata dalle stesse lavoratrici, in quanto quest'ultime affermano di non aver riscontrato difficoltà nel richiedere un contratto a tempo parziale. Le intervistate inoltre sostengono che la facilità nell'ottenere un part-time è motivata

da una maggior sensibilità dei datori di lavoro nel sociale, riguardo ai rischi professionali, rispetto agli altri di ambiti occupazionali diversi. Tale tesi è ulteriormente supportata come una possibile spiegazione al fenomeno di interesse: le lavoratrici intervistate asseriscono infatti che l'alto numero di contratti part-time nel sociale sia legato inoltre alla conoscenza dei rischi psicosociali del settore da parte dei datori di lavoro. Sulla base di queste dichiarazioni, si può sostenere che la consapevolezza di tali elementi di rischio renda i superiori più sensibili in merito e li predisponga a concedere più facilmente un contratto part-time rispetto ai loro colleghi di settori occupazionali differenti. Questa tesi sottolinea la sussistenza di una relazione tra l'alto numero di contratti part-time nel sociale e l'esistenza di una sensibilità maggiore dei datori di lavoro nel settore.

Concludendo si può affermare che il presente elaborato sia riuscito nell'intento di fornire delle spiegazioni al fenomeno di indagine e rispondere ad ulteriori domande di ricerca. Le informazioni emerse si possono considerare come ottime interpretazioni del tema oggetto di studio e contribuiscono ad arricchire il materiale già presente sul settore sociale altoatesino. Infine, il presente elaborato non ha l'intenzione di risultare esaustivo riguardo al tema di interesse, ma anzi si propone di essere uno spunto per potenziali studi di ricerca futuri per colmare eventuali limiti.

Bibliografia

Alberti, M. (2015). *La disoccupazione in Italia dall'Unità a oggi*. Editore Laterza, sezione 4.

Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity and the organization. *Academy of Management Review*, 14,(1), 20–39

ASTAT. (1987). *Occupazione e ricerca di lavoro in provincia di Bolzano*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2009). *La gestione del tempo di lavoro - 2008. Un'indagine multiscopo "Uso del tempo"*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2014). *Il part-time tra opportunità e precariato, 1ª parte*. Osservatorio del mercato del lavoro. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2016). *Indagine sulla famiglia. Tipi di famiglia, valori e progetti di vita degli altoatesini*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2018). *Andamento demografico. 1° trimestre 2018*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT (2018). *Annuario statistico della provincia di Bolzano 2017*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2018). *Occupazione. 2° trimestre 2018*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

ASTAT. (2018). *Occupati e disoccupati. Confronto internazionale e regionale 2017*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

Azienda sanitaria dell'Alto Adige. (2016). *Relazione annuale del direttore generale 2015/2016*. Editore dalla Provincia Autonoma di Bolzano–Alto Adige.

Azienda Servizi Sociali di Bolzano – Testo Unico degli accordi di comparto (2015). *Congedo aggiuntivo per la rigenerazione psico-fisica*. Allegato numero 4. Da: <http://www.aziendasociale.bz.it/it/2651.asp>

Basenghi, F., Russo, A. (2016). *Flessibilità, sicurezza e occupazione alla prova del Jobs Act*. Giappichelli Editore, p. 298.

BAUA | Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. (2010). *Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben*. Da: https://www.baua.de/DE/Angebote/Publicationen/Praxis/A45.pdf?__blob=publicationFile

BAUA | Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. (2014). *Arbeit in der Pflege – Arbeit am Limit? Arbeitsbedingungen in der Pflegebranche* (Factsheet 10). Da: www.baua.de/dok/6505548

Buzzi, C., Sartori, F. (2012). *Klima 2012: il benessere organizzativo. Un'indagine sul personale dell'amministrazione comunale di Bolzano*. F. Angeli editore, p. 114

Camera di commercio di Bolzano. (2017) *Rapporto mensile 01.17. Dati fondamentali dell'economia altoatesina*. Redazione IRE – Istituto di ricerca economica

Castellano, R., Quintano, C., Rocca, A. (2013). L'evoluzione del part-time in Italia negli anni della flessibilità del lavoro: le differenze tra occupazione maschile e femminile tra le diverse regioni del paese. in Quintano C. (a cura di), *Scritti di Statistica economica 14, Quaderni di discussione, Dipartimento di Statistica e Matematica per la Ricerca Economica, Università degli Studi di Napoli "Parthenope"*, n. 30, Napoli.

Cocco, G., Tiberio, A. (2005). *Lo sviluppo delle competenze relazionali in ambito sociosanitario. Comunicazione, lavoro di gruppo e team building*. Politiche e servizi sociali. F. Angeli editore, pp. 9-10.

Cocozza, A. (2006). *Direzione risorse umane: politiche e strumenti per l'organizzazione e la gestione delle relazioni di lavoro*. F. Angeli editore, pp. 103-105

Consiglio dell'Unione Europea. Direttiva del 15 dicembre 1997, n.81, *relativa all'accordo quadro sul lavoro a tempo parziale concluso dall'UNICE, dal CEEP e dalla CES*.

Corriere della sera, articolo del 4 febbraio 2017. *Pensioni, il part-time agevolato è un flop: solo 200 adesioni da giungo*. Da: <https://www.corriere.it>

/economia/17_febbraio_04/pensioni-part-time-agevolato-ora-flop-solo-200-giugno-ea4c21e0-eabc-11e6-ad6d-d4b358125f7a.shtml

Cuomo, S., Mapelli, A. (2012). *La flessibilità paga: perché misurare i risultati e non il tempo*. EGEA Editore.

De Rosa, G. (2003). *I tempi della Rerum novarum*. Rubbettino Editore, p.412

De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 155-177.

D.L. 30 ottobre 1984, n.726. *Misure urgenti a sostegno e ad incremento dei livelli occupazionali*. Art.5

D.L. 6 dicembre 2011, n.201. *Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*. Capo IV, art. 24, comma 12.

D.Lgs. 25 febbraio 2000, n. 61. *Attuazione della direttiva 97/81/CE relativa all'accordo quadro sul lavoro a tempo parziale concluso dall'UNICE, dal CEEP e dalla CES*.

D.Lgs. 8 aprile 2003, n.66. *Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro*. Art.3, comma 1 e 2.

D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276. *Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n.30*. Art.46. Norme di modifica al decreto legislativo 25 febbraio 2000, n.61, e successive modifiche e integrazioni.

D.Lgs. 15 giugno 2015, n.81. *Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183*. Capo II, Sezione I, Lavoro a tempo parziale.

Drobnič S., Guillén A.M. (2011). *Work-life balance in Europe. The role of job quality*. Great Britain, Palgrave Macmillan, pp. 4-6.

Ferrara, G., Gesualdi, F. (2017). *La società del benessere comune. Rivoluzione personale e cambiamento sociale per vivere molto meglio senza*

consumare sempre di più. Arianna Editrice, Sezione 3, “L’autunno del potere operaio”.

Fornaro, G. (2016). *Rappresentanza sindacale, rappresentanza politica e tutela del bene comune: Cgil e Pci nella Fiat degli anni '80*. Festina Lente Edizioni, p. 68

Fraccaroli, F., Sarchielli, G. (2010). *Introduzione alla psicologia del lavoro*. Bologna, Il Mulino.

Fraccaroli, F., Balducci, C. (2011). *Stress e rischi psicosociali nelle organizzazioni. Valutare e controllare i fattori dello stress lavorativo*. Bologna, Il Mulino.

Frulli Antioccheno, A. (2003). *Mestieri da donna. Le italiane al lavoro tra '800 e '900*. La filanda. Da: <http://medea.provincia.venezia.it/est/frulli/sommario.htm>

Giansanti, A. (2014). *Settant'anni senza lavoro. La disoccupazione dal secondo dopoguerra al jobs act*. Lampi di stampa editore, pp.81-83

Goi, A. (2008). *Clima aziendale e gestione delle risorse umane. 270 Fattori per analizzare, interpretare, capire e migliorare la qualità del lavoro*. F. Angeli editore, p. 165

Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J., (1985). *Source of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review*, 10, pp. 76-88

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2014). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/14-12-18-Atipici-ITA-def.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore amministrazione*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-07-09-RR-Atipici-Focus-Amministrazione.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore istruzione*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-08-18-RR-Atipici-Focus-Istruzione.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2015). *Rapporti di lavoro atipico nel pubblico impiego altoatesino 2009-2013. Settore sanità*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/15-10-26-Atipici-Focus-Sanita.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *Nel labirinto di cristallo. Le lavoratrici altoatesine nel settore privato tra posto fisso, lavori precari e carriera*. Da: http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/GIGI-4_Versione_IT_per-stampa.pdf

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *Part-time agevolato: piace a 3 lavoratori dipendenti altoatesini su 4*. Da: http://afi-ipl.org/it/barometer_afi/autunno-201601-part-time-agevolato-piace-a-3-lavoratori-dipendenti-altoatesini-su-4/#.Wv6kUNJIK70

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2016). *4 lavoratori dipendenti su 10 non credono di riuscire a svolgere il loro attuale lavoro a 65 anni*. Da: http://afi-ipl.org/it/barometer_afi/primavera-201603-4-lavoratori-dipendenti-su-10-non-credono-di-riuscire-a-svolgere-il-loro-attuale-lavoro-a-65-anni/#.W5IsX9JIK70

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro fisici in Alto Adige*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-23-Zoom-Carichi-di-lavoro-fisici.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Carichi di lavoro psichici in Alto Adige*. Da: <http://www.afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-04-Zoom-Carichi-di-lavoro-psichico.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2017). *Ritratto IPL della forza lavoro: l'Alto Adige nel confronto europeo*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-07-31-Zoom-17-Ritratto-IPL-della-forza-lavoro-LAlto-Adige-nel-confronto-europeo.pdf>

IPL | Istituto Promozione Lavoratori. (2018). *La forza lavoro nel turismo altoatesino*. Da: <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2018-02-23-EWCS-Gastgewerbe-Turismo.pdf>

ISTAT. (2018). *Diseguaglianze regionali nella speranza di vita per livello di istruzione*. Da: <https://www.istat.it/it/archivio/212512>

Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., e Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, Wiley, 19–25.

Legge 20 Maggio 1970, n.300. *Statuto dei lavoratori*. Art. 10.

Legge 5 febbraio 1992, n. 104. *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*. Art.3, comma 3.

Legge 24 giugno 1997, n.196. *Norme in materia di promozione dell'occupazione*. Art.13, comma 1.

Legge 24 dicembre 2007, n.247. *Norme di attuazione del Protocollo del 23 luglio 2007 su previdenza, lavoro e competitività per favorire l'equità e la crescita sostenibili, nonché ulteriori norme in materia di lavoro e previdenza sociale*. Art.1, comma 44.

Legge 28 giugno 2012, n.92. *Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita*. Art.1, comma 20.

Legge 28 dicembre 2015, n.208. *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*. Art.1, comma 284.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205. *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018–2020*. Allegato B.

Legge provinciale 30 aprile 1991, n.13. *Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano*.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422

Miller, D. A. (1981). *The "sandwich" generation: Adult children of the aging*. *Social Work*, 26, pp. 419–423

Moreau, E., Mageau, G. A. (2011). *The importance of perceived autonomy support for the psychological health and work satisfaction of health professionals: Not only supervisors count, colleagues too!* *Motivation and Emotion*, Volume 36, Issue 3, pp 268–286.

Organizzazione internazionale del lavoro (OIL). Convenzione OIL 22 giugno 1935, n.47. *Riduzione dell'orario a 40 ore settimanali*.

Organizzazione internazionale del lavoro (OIL). Convenzione OIL 24 giugno 1997, n.175. *Convenzione sul lavoro a tempo parziale*. Art.1.

OSHA - Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. *Rischi psicosociali e stress nei luoghi di lavoro*. Da: <http://osha.europa.eu/it/themes/psychological-risks-and-stress>

Osservatorio Mercato del Lavoro. *Le trasformazioni del mercato del lavoro e le politiche per l'occupazione in provincia di Milano. Rapporto 2001*. Franco Angeli editore, p. 119

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, p. 237

Payton-Miyazaki, M., & Brayfield, A. H. (1976). *The good job and the good life: Relationship of characteristics of employment to general well-being*. In: Biderman, A.D. & Drury, T.F, *Measuring Work Quality for Social Reporting*, Sage: New York, pp. 125-150

Pianeta OSS - Tutto per l'operatore socio sanitario. *L'OSS e la sicurezza personale nella mobilitazione del malato*. Da: <https://www.pianetaoss.it/documenti/706-l-oss-e-la-sicurezza-personale-nella-mobilizzazione-del-malato>

Piccinni, M. R. (2013). *Il tempo della festa tra religione e diritto*. Cacucci editore, p.66

Primo contratto collettivo di lavoro. *Contratto Itala-Federazione italiana operai metallurgici*. (1906). Art.3. Da: <http://archivio.fiom.cgil.it/itala.htm>

Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione Lavoro. Osservatorio del mercato del lavoro. (2018). *Rapporto sul mercato del lavoro in provincia di Bolzano*.

Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2008). *Piano sociale provinciale 2007-2009*.

Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2015). *Relazione sociale 2015*. Da: <http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/sociale/pubblicazioni-statistiche/pubblicazioni.asp>

Provincia autonoma di Bolzano, Ripartizione Politiche sociali (2017). *Statistiche sociali 2017*. Da: <http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/sociale/pubblicazioni-statistiche/pubblicazioni.asp>

Regio decreto legge 15 marzo 1923, n.692. *Limitazione dell'orario di lavoro per gli operari ed impiegati delle aziende industriali o commerciali di qualunque natura*. Art.1

Rizza, R., & Sansavini, M. (2010). *Welfare e politiche di conciliazione: il caso dell'Emilia Romagna*. *Sociologia del Lavoro*, 2010, n. 119, pp. 78-96

Schein, E.H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 6-12

Schuler, R.S., Jackson, S.E. (1987). Linking competitive strategy with human resource management practices. *Academy of Management Executive*, 3, 207-219.

Schur, L. (2003). *Barriers or opportunities? The cause of contingent and part-time work among people with disabilities*. *Industrial relations*, Vol. 42, pp. 589-622

Sistema Informativo Provinciale Socio-Assistenziale (SIPSA). 2017.

Sonnentag, S., Bayer, U.T. (2005). *Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, pp. 393-414

Spector, P.E. (2009). The Role of Job Control in Employee Health and Well-Being, in Cooper C.L., Quick J.C., Schabracq M.J. *International Handbook of Work and Health Psychology*. Wiley-Blackwell, 173-176.

Spielberger, C.D., Vagg, P.R. e Wasala, C.F. (2003). *Occupational stress: Job pressures and lack of support stress: Job pressures and lack of support*, in J.C. Quick e L.E. Tetrick. *Handbook of occupational health psychology*. Washington, D.C. American Psychological Association, 185-200.

Taccolini, M., Zaninelli, S. (2002). *Il lavoro come fattore produttivo e come risorsa nella storia economica italiana*. Editore Vita e Pensiero, p.418

Tett, R.P., Meyer J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 262.

Van Eeuwijk, P., Anhehrn, Z. (2017). *How to... Conduct a Focus Group Discussion (FGD). Methodological Manual*. Basel: University of Basel.

Vinatzer, I. M. (2010). *Cause della carenza di personale nei servizi sociali con particolare riferimento al cambiamento di lavoro*. Relazione finale. Bolzano: apollis.

Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., Fisher, J. (1999). *The role of social support in the process of work stress: a meta-analysis*. *Journal of Vocational Behavior*, 54, pp. 314-334

Vogliotti, S., Pighin, E. (2003). *Maternità e lavoro. Una ricerca sulle neo mamme dimesse in Alto Adige*. IPLI Istituto Promozione Lavoratori.

Warr, P.B. (2007). *Work, Happiness und Unhappiness*. New York, Erlbaum, p.104, p.164

Wilson, C. B. (1191) in Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis. p. 127

Zabarino, Q. M., Fortunato, M., (2008). *Quaderno di lavoro, La conciliazione famiglia-lavoro in Italia e in Europa*. Compendio di documentazione, Torino, Centro Risorse Servizi, p.4

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. e Isic, A. (1999). *Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, pp. 371-400